

## GUIA PARA EL APRENDIZAJE

### Introducción al Marketing; *Análisis y organización de Necesidades*

NOMBRE DE ALUMNO.....CURSO.....

ASIGNATURA.....NIVEL.....

**UNIDAD:** Mejorando el uso de los recursos

**CONTENIDO:** Herramientas de marketing para el análisis de productos y servicios

**OBJETIVO DE APRENDIZAJE: OA 1** Identificar necesidades que impliquen la reducción de efectos perjudiciales relacionados con el uso de recursos energéticos y materiales en una perspectiva de sustentabilidad.

#### INSTRUCCIONES:

Lea atentamente la descripción de cada herramienta (FODA y 4P). Luego de comprender los contenidos, deberá realizar los ejercicios expuestos al final de la guía de trabajo.

#### I. Introducción.

Como se estudió en la guía anterior, se entendió que el Marketing es la organización de actividades que identifican las necesidades y deseos de los diferentes usuarios para poder satisfacerlos de la mejor manera posible. Sin embargo, no se revisó de qué manera se pueden identificar y organizar las diferentes necesidades.

#### **Recordemos que:**

**Necesidad** es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible para un momento específico o la vida en general.

**Son sustituibles**, puesto que hay diversas formas de satisfacer una misma necesidad.

*Ejemplo tengo la necesidad de desconectarme, me surge el deseo de recrearme asistiendo al cine, pero como se agotaron las entradas veré una en casa.*

Con los cambios tecnológicos y sociales van surgiendo nuevas necesidades

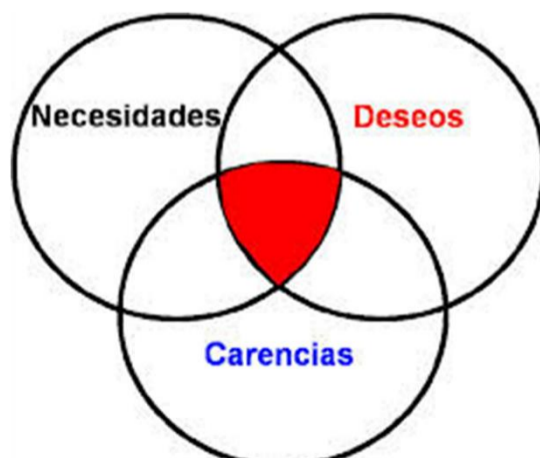
*Diccionario de Psicología (DORSCH, FRIEDRICH)*

Por lo tanto, lo primero que debemos entender es como se generan las diferentes necesidades. En términos sencillos, al combinarse una carencia con un deseo, surge una **necesidad**.

En general se sigue la lógica del siguiente ejemplo. *Tengo sed, carezco de algo para beber, deseo hidratarme; necesito una bebida.*

#### **Deseos + Carencias = Necesidades**

$$d+c=N$$



## II. Desarrollo de Contenidos

### 1.- Pirámide de Maslow:

Si trabajamos con la base de que las necesidades son infinitas, pero necesitamos ordenarlas, aparece el problema de cómo podemos organizarlas. Frente a esta pregunta es qué haremos uso de una metodología desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow durante la década de 1950.

A su teoría la llamó "Jerarquía de las necesidades" y la ordenó en una pirámide de cinco niveles, donde se pueden organizar y contener a todas las necesidades del ser humano, tanto físicas como psicológicas. Esta pirámide comienza desde las más básicas hasta llegar a las más complejas o abstractas.

**-Nivel 1:** Necesidades fisiológicas. Lo fisiológico se relaciona al físico, es decir el cuerpo. Corresponden a elementos básicos para poder vivir como alimentarse, respirar, descanso y funciones corporales (orinar, defecar, sudar, etc.)

**-Nivel 2:** Necesidades de seguridad y protección. Tiene que ver con elementos básicos para la supervivencia como salud, trabajo y todo lo que nos entregue algún tipo de cuidado. Los dos primeros niveles son los más esenciales y, según Maslow, si estos no han sido resueltos el ser humano sería incapaz de pasar al siguiente peldaño de la pirámide.

**-Nivel 3:** Necesidad de pertenencia. Aquí se comienza a hacer referencia a necesidades psicológicas que se relacionan al amor. Según Maslow, cuando una persona ya se ha cuidado a si misma puede comenzar a preocuparse por el resto y compartir ese cuidado físico/psicológico con quienes le rodean. Se relaciona con los grupos a los que uno pertenece, como una familia, grupos de amigos, religiones, tribus urbanas, etc.

**-Nivel 4:** Necesidad de estima. La estima tiene que ver con el cariño, y en este caso con la autoestima. Es decir, con la percepción propia, o sea, lo que se piensa de uno mismo, pero además con lo que el resto transmite de uno mismo (heteroestima). Se relaciona además con la forma en que queremos que nos vean.

**-Nivel 5:** Necesidad de autorrealización o "Ser"; Según Maslow lo que finalmente nos hace individuos únicos o "Ser" humano son nuestros pensamientos propios, ideas, educación, valores sociales y políticos.

### Jerarquía de las necesidades según Maslow



## 2.- Productos/servicios complementarios y sustitutos:

Al inicio de esta guía de trabajo se recordó que las necesidades son sustituibles, es decir que una misma la podemos resolver de diversas formas. Si tengo sed, existen diversos productos que pueden resolver mi necesidad.

Siguiendo esta lógica, vamos a entender a todo bien (bien=producto/servicio) sustituto como aquel que se puede intercambiar o remplazar por otro y sigue resolviendo la misma necesidad.



### **Un bien sustituto siempre:**

**-Mantiene o mejora la calidad del producto original.** Por ejemplo, si tengo frío, uso un polero. Este producto lo puedo cambiar por muchas opciones, lo importante es que mantenga la comodidad y no de frío.

**-Generan una mayor disponibilidad de bienes.** Vimos que las necesidades se pueden resolver de variadas formas, y existen tantos bienes como formas de resolver esa necesidad. Si se desea jugar fútbol, existen múltiples marcas de zapatillas que pueden solucionar mis necesidades.

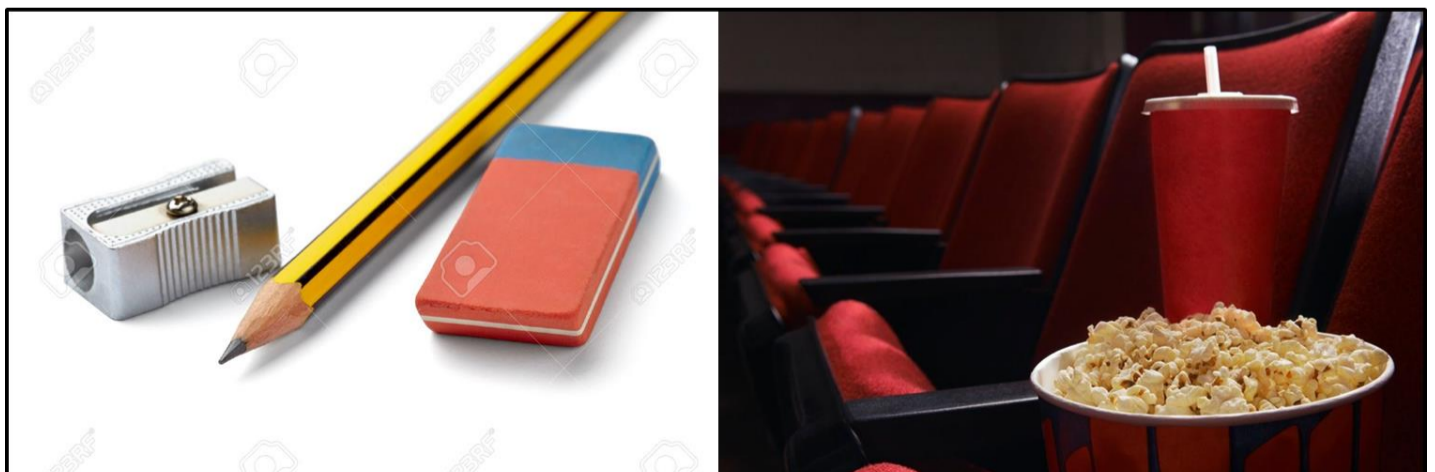
**-Generan conveniencias en los precios y valores.** Si existiese solo una marca de teléfonos, esa compañía podría fijar el precio que quisiera (así se generan los monopolios). Sin embargo, existen muchas marcas y compañías de teléfonos. Por lo tanto, si una baja su precio, la otra para poder competir deberá mejorar su calidad o bajar el costo de sus productos y servicios.

### **Un bien complementario siempre:**

Corresponde a aquellos que se deben utilizar con otros para satisfacer alguna necesidad. La relación que se establece entre bienes complementarios es tal que el consumo de unos va directamente unido al de los productos que lo complementan.

Existen diversos grados de complementariedad entre bienes diferentes: en algunos casos es muy alta, como cuando se necesita una llave para usar un candado. Si no tengo la llave, es muy difícil abrirlo sin romper el candado.

En otros casos es más flexible, como la comida que puedo comer en un cine al ver una película. Perfectamente puedo ir al cine a ver una película sin comida, pero si compro cabritas quizás se disfrute más la película.



Bienes complementarios de un alto nivel de inter-dependencia, uno necesita del otro para funcionar. Sin embargo otros pueden existir perfectamente de forma independiente, pero juntos mejoran su calidad

### III. CIERRE, Actividad para medir lo aprendido (ejercicio).

#### 1.a Pirámide de Maslow.

En una hoja oficio cuadrículada va a dibujar la siguiente tabla, luego la completará siguiendo las instrucciones:

- Para cada categoría deberá anotar dos necesidades que correspondan a dicha categoría.
- En la segunda columna, anotar una solución existente para cada necesidad (por ejemplo, una Coca-Cola de 1.5L soluciona la necesidad fisiológica de hidratarse).
- Finalmente, en la última columna se indicará una propuesta de solución nueva (no tiene que ser necesariamente algo 100% nuevo, puede ser una nueva marca de bebidas con alguna característica especial y distintiva). Su propuesta de solución puede ser escrita o dibujada. Si se dibuja, debe tener alguna indicación para apoyar la comprensión.

Categoría	Necesidad	Propuesta de solución existente	Propuesta de solución nueva
<b>SER</b>			
<b>ESTIMA</b>			
<b>PERTENENCIA</b>			
<b>SEGURIDAD</b>			
<b>FISIOLÓGICAS</b>			

(30 pts)

#### 2.b Bienes complementarios y sustitutos.

En una segunda hoja oficio dibujará la siguiente tabla para completarla de la siguiente forma:

- Marcará una X indicando si es un producto o un servicio.
- Anotar que tipo de necesidad soluciona y esa necesidad a que categoría de la Pirámide de Maslow corresponde.
- Anotar con qué bien se puede sustituir ese producto o servicio (según corresponda).
- Anotar con qué bien se puede complementar ese producto o servicio (según corresponda).
- Proponer productos o servicios a su elección para completar los últimos cinco casilleros que están vacíos, estas cinco propuestas se completarán igual que las anteriores

	Producto	Servicio	Necesidad y Categoría	Producto/servicio sustituto	Producto/servicio complementario
<b>Celular</b>					
<b>Falabella</b>					
<b>Encendedor</b>					
<b>Metro</b>					
<b>Motocicleta</b>					

(20 pts)

## **RECURSOS COMPLEMENTARIOS:**

En la página del colegio se adjuntará un video explicativo de los contenidos.

Consultas a: **[departamentoartec@gmail.com](mailto:departamentoartec@gmail.com)**