

# Contenido

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA POR ÁREAS FUNCIONALES: GUÍA PRÁCTICA.....XXI**  
**ACCESO AL MATERIAL**  
**COMPLEMENTARIO .....XXIV**

## Capítulo 1

**CONCEPTOS GENERALES DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....1**  
 Contenido .....2  
 Listado de competencias.....2  
 Esquema temático .....2  
**INTRODUCCIÓN .....3**  
 Los planes en el camino al éxito ..3  
 Importancia de la planeación personal.....4  
 Importancia de la planeación para las empresas.....4  
**CONCEPTO DE PLANEACIÓN .....5**  
 Definición común de planeación.....5  
 Definición administrativa de planeación.....6  
 Características de la planeación estratégica.....7  
 Requerimientos para elaborar la planeación estratégica .....8  
 Información .....9  
 Capacidad de análisis.....10  
 Visión del futuro .....10  
 Capacidad de síntesis.....10  
 Aptitudes ejecutivas.....10  
 Búsqueda continua de lo práctico y eficiente.....10  
 Laboriosidad y detalle en la elaboración del diseño del plan ..10  
**FASES DE LA PLANEACIÓN .....12**  
 Primera fase: establecimiento de objetivos .....12  
 Segunda fase: definición de políticas .13  
 Tercera fase: creación de programas .14  
 Cuarta fase: determinación de presupuesto .....14

**TIPOS DE PLANEACIÓN.....15**  
 Planeación normativa.....15  
 Planeación operativa u operacional....16  
 Planeación táctica .....17  
 Planeación estratégica .....18  
 Criterios de diferenciación.....19  
 Temporalidad .....19  
 Funcionalidad.....19  
 Jerarquía.....20  
 Interrelación entre los diversos planes de la empresa .....21  
**RESUMEN .....22**  
**AUTOEVALUACIÓN .....23**  
**EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....24**  
**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE .....25**  
**AUTOEVALUACIÓN .....25**

## Capítulo 2

**PLAN ESTRATÉGICO .....27**  
 Contenido .....27  
 Listado de competencias .....28  
 Esquema temático .....28  
**QUÉ ES EL PLAN ESTRATÉGICO.....29**  
 Introducción .....29  
 Qué es el plan estratégico.....30  
 Lo que no es el plan estratégico .....31  
 Para qué sirve el plan estratégico.....31  
 Características del plan estratégico...32  
**ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO .....33**  
 Descripción y comentario de los elementos del plan estratégico.....34  
 Unidad Estratégica de Negocios ..34  
 Misión .....34  
 Cuestionario para formular la misión .....37  
 Ideal.....38  
 Cuestionario para formular el ideal .....38  
 Visión .....39  
 Cuestionario para formular la visión .....40  
 Filosofía .....40

Valores.....	41	de los procesos adjetivos .....	61
Algunos de los valores que podrá reconocer e incluir en sus postulados.....	42	Estrategia .....	61
Cuestionario para formular los valores rectores de la organización .....	42	Supuestos .....	63
La cultura organizacional dentro de la filosofía.....	43	Algunas preguntas útiles para la formulación de supuestos .....	
Normatividad/lineamientos.....	45	Relación de supuestos .....	63
Cuestionario para formular la ..... visión.....	46	Cómo podría afectar cada supuesto.....	64
Cómo elaborar la definición de Políticas .....	47	Escenarios.....	64
Cómo elaborar la definición de Normas.....	47	Cuestionario para la construcción de escenarios.....	65
Cómo elaborar la definición de Estándares .....	47	Formulación de escenarios en función de supuestos diversos....	65
Objetivos.....	48	Matriz para estrategias por escenario.....	66
Cuestionario para formular los objetivos .....	49	Programa.....	66
Metas.....	50	Gráfica de Gantt para programar tiempos en el plan .....	66
Cuestionario para definir las metas.....	50	Las preguntas siguientes servirán para estimar los tiempos en la programación .....	67
Análisis interno.....	51	Presupuesto .....	67
Análisis interno: Fuerzas y Debilidades.....	52	Relación de movimientos e importes por cuenta.....	67
Relación de Fuerzas.....	53	Descripción del movimiento.....	68
Relación de Debilidades .....	53	Formulario para elaborar el presupuesto .....	68
Análisis externo .....	53	Flujo de efectivo.....	68
Algunas preguntas que le apoyarán con respecto al mercado .....	53	Formulario para presentar el flujo de efectivo.....	69
Análisis externo: mercado medio ambiente .....	54	<b>CÓMO SE DESARROLLA EL PLAN .....</b>	
Relación de amenazas o riesgos..	55	<b>ESTRATÉGICO.....</b>	69
Algunas preguntas que le apoyarán para analizar a la competencia ..	55	Diagrama de proceso del plan .....	69
Análisis de la competencia.....	56	Descripción del proceso .....	71
Entorno o medio ambiente .....	57	<b>CÓMO SE PRESENTA EL PLAN .....</b>	
Análisis STEP-SOE .....	59	<b>ESTRATÉGICO.....</b>	73
Procesos .....	59	Carátula .....	74
Formato para la relación de procesos sustantivos .....	60	Índice .....	74
Formato para la descripción..... de los procesos sustantivos .....	60	Introducción y propósito .....	74
Relación de procesos adjetivos....	60	Resumen ejecutivo .....	74
Formato para la descripción		<b>RESUMEN.....</b>	77
		<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	77
		<b>EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....</b>	78
		<b>RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	80

## Capítulo 3

### PLAN DE MERCADOTECNIA ..... 81

Contenido .....82

Listado de competencias.....82

Esquema temático .....82

### QUÉ ES EL PLAN DE MERCADOTECNIA .....83

**Introducción.....83**

Dónde se ubica el plan de mercadotecnia .....84

Definición del plan de mercadotecnia .....87

Plan de mercadotecnia .....87

Características de un plan de mercadotecnia .....88

Simple

Realista.....89

Medible.....89

Referido a un periodo determinado .....89

Congruente con los objetivos, misión y visión de la organización ....89

Completo .....89

Específico .....90

Producto .....90

Plaza o Mercado.....90

Precio .....91

Promoción .....91

### PARA QUÉ SIRVE EL PLAN DE MERCADOTECNIA ..... 92

#### FACTORES Y ELEMENTOS DEL PLAN

### DE MERCADOTECNIA ..... 92

Ámbito interno.....94

Capacidad en producción .....94

Tipo de producción.....94

Forma de producir.....94

Nivel de producción .....94

Lugar para producir.....94

Capacidad productiva .....94

Innovación tecnológica .....94

Los productos y sus características

El ciclo de vida del producto.....95

Lanzamiento.....96

Crecimiento .....96

Madurez.....96

Decadencia .....96

La matriz de portafolio de productos .....96

Elementos conceptuales del portafolio de productos .....96

Medio ambiente físico para la prestación del servicio .....97

Decisiones sobre el mercado .....98

Capacidad para fijar el precio .....99

Capacidad en promoción .....100

Capacidad en comercialización....101

Las estrategias relativas a la pregunta ¿a quién vender? .....102

Las estrategias relativas a ¿cómo vender?.....102

Representaciones comerciales ....103

Venta o compra de licencias comerciales .....103

Firma de acuerdos con los competidores: precios, márgenes o reparto del mercado .....103

Capacidad de gestión .....104

La formulación de planes y programas de trabajo .....105

Capacidad financiera.....106

El presupuesto .....107

Ámbito externo .....107

El mercado .....109

Posición ante la competencia .....110

Algunas preguntas que le apoyarán con respecto al mercado .....113

### ANÁLISIS INTEGRADORES ..... 114

Análisis FODA .....114

Matriz de análisis.....114

Análisis de competitividad.....115

### CÓMO SE DESARROLLA EL PLAN DE MERCADOTECNIA ..... 117

Diagrama del proceso para realizar el plan.....117

Descripción del proceso .....118

Paso 1. Definición de objetivos y metas comerciales.....118

Paso 2. Definición de estrategias generales del área comercial .....118

Paso 3. Identificación, selección y descripción de mercado o mercados meta .....118

Paso 4. Definición de estrategias y

tácticas de la mezcla de mercadotecnia .....	118
Paso 5. Definición de las tareas requeridas .....	119
Paso 6. Programación calendarización de las tareas requeridas.....	120
Paso 7. Formulación del presupuesto y flujo de fondos.....	120
Paso 8. Asignación de responsabilidades.....	120
Paso 9. Adición de anexos.....	120
Paso 10. Puesta en operación del plan.....	121
Paso 11. Revisión y evaluación del desempeño del plan .....	121
Paso 12. En caso de ser requerido se reestructura el plan.....	121
<b>CÓMO PRESENTAR EL PLAN DE MERCADOTECNIA .....</b>	<b>121</b>
Capitulado .....	121
Carátula .....	122
Índice .....	123
Introducción .....	123
Resumen ejecutivo .....	123
Objetivos para una empresa .....	124
Objetivos para una institución educativa.....	124
Objetivos estructurales cuantitativos.....	124
Objetivos para un partido político .....	125
Satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores....	126
Mejoramiento de la imagen .....	127
Superar a la competencia .....	127
Aumento del volumen de ventas.....	128
Crecimiento territorial o sectorial de las ventas.....	128
Incremento en la participación de Mercado .....	129
Incremento de utilidades.....	129
Análisis de la situación actual .....	129
Estrategias.....	130
Presupuesto .....	131
Flujo de fondos.....	131

Anexos .....	132
<b>RESUMEN .....</b>	<b>132</b>
<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>133</b>
<b>EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....</b>	<b>134</b>
<b>RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>136</b>

## Capítulo 4

<b>PLAN DE OPERACIONES - ÁREA DE PRODUCCIÓN .....</b>	<b>137</b>
Contenido.....	137
Listado de competencias .....	138
Esquema temático.....	138
<b>QUÉ SON LAS OPERACIONES Y QUÉ ES LA PRODUCCIÓN .....</b>	<b>139</b>
Introducción .....	139
<b>INTERRELACIÓN ENTRE LOS DIVERSOS PLANES EN LA EMPRESA.....</b>	<b>140</b>
Eficiencia versus eficacia .....	142
Elementos de la producción .....	143
<b>TIPOS DE EMPRESAS EN RELACIÓN CON EL PLAN DE OPERACIONES: PRODUCCIÓN O SERVICIOS.....</b>	<b>144</b>
Empresas que producen primordialmente bienes (plan de producción) ....	145
Empresas que producen primordialmente bienes (plan de producción) ....	145
1. Localización de la planta productiva.....	147
2. Especificación de los procesos para la producción (operación).....	147
3. Capacidad de producción.....	147
4. Diseño de productos .....	147
5. Administración y promoción de la calidad y calidad total .....	147
6. Diseño de la estructura organizacional del área de producción.....	147
7. Administración de los recursos humanos (fuerza de trabajo) del área de producción u operaciones .....	147
8. Diseño y administración del abastecimiento .....	147
9. Administración de inventarios.....	148
10. Programación y control del trabajo en esta área .....	149

11. Mantenimiento de instalaciones y equipo para la producción.....	149	Diagrama del proceso para desarrollar el plan de producción .....	163
<b>FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN.....</b>	<b>148</b>	Descripción del proceso .....	164
Capital circulante .....	148	1. Analizar y describir las carencias y restricciones de producción.....	164
Capital fijo .....	148	2. Establecimiento de los objetivos de producción .....	165
Capital humano.....	149	3. Formulación de proyectos específicos .....	166
Factores creativos de la producción ...	149	4. Formulación de estrategias de Producción .....	166
Factores intrínsecos de la producción	149	5. Especificación de parámetros de control .....	167
Factores administrativos de la producción.....	149	6. Formulación de programa de trabajo para cada proyecto y general del plan.....	168
<b>DEFINICIÓN DEL PLAN DE OPERACIÓN DE PRODUCCIÓN.....</b>	<b>149</b>	7. Formulación del presupuesto y flujo de fondos .....	168
<b>NIVELES DE LOS PLANES DE PRODUCCIÓN.</b>	<b>156</b>	<b>ESTRUCTURA DEL PLAN DE PRODUCCIÓN</b>	<b>169</b>
Plan estratégico de producción.....	156	Diagrama de la estructura del documento .....	169
Plan táctico de producción .....	157	Descripción de cada capítulo del plan	170
Plan operativo de producción.....	157	1. Carátula.....	170
1. Plan de ventas .....	158	2. Índice.....	170
2. Empresa .....	158	3. Objetivos .....	170
3. Planta(s); una o varias por empresa.....	158	4. Resumen ejecutivo .....	170
4. Secciones (centros de trabajo y/o talleres extremos).....	159	5. Análisis de la capacidad productiva actual .....	170
5. Procesos de producción .....	159	6. Análisis comparativo .....	170
6. Materias primas.....	159	7. Especificación de planes y Proyectos.....	171
7. Materiales misceláneos.....	159	8. Plan de trabajo.....	171
8. Energéticos .....	159	9. Presupuesto y flujo de efectivos.....	171
9. Recursos humanos.....	159	10. Anexos.....	171
10. Maquinaria.....	159	<b>FORMULARIO PARA DESARROLLAR EL PLAN DE PRODUCCIÓN .....</b>	<b>172</b>
11. Herramienta y demás equipo.	160	<b>RESUMEN .....</b>	<b>173</b>
12. Tiempos estándar de producción en cada proceso .....	160	<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>174</b>
13. Costos .....	160	<b>EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....</b>	<b>175</b>
14. Rutas.....	160	<b>RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>176</b>
15. Estructura .....	160		
16. Inventarios .....	161		
17. Ubicaciones .....	161		
18. Órdenes de producción o Fabricación.....	161		
19 Lotes .....	161		
<b>PARA QUÉ SIRVE EL PLAN DE PRODUCCIÓN.....</b>	<b>161</b>		
Descripción, utilidad y aplicación del plan de producción .....	161		
<b>PROCESO PARA DESARROLLAR EL PLAN DE PRODUCCIÓN.....</b>	<b>163</b>		

## Capítulo 5

### EL PLAN DE PERSONAL..... 179

Contenido .....179

Listado de competencias.....180

Esquema temático .....180

### EL PLAN DE PERSONAL .....181

Introducción .....181

La empresa y los recursos con los que cuenta .....181

¿Qué desean los trabajadores? .....182

¿Qué desea la empresa con respecto a los trabajadores? .....183

¿Qué desea la sociedad en general? ..184

Percepción de la esencia del ser humano .....184

### CICLO DE VIDA DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA .....186

#### ALGUNAS TÉCNICAS USADAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

#### HUMANOS .....187

Clasificación de las técnicas de acuerdo con el objeto de aplicación .....188

Técnicas relativas a la organización ...190

Análisis y descripción de puestos.190

Análisis, diseño y valuación de puestos.....190

Formato para descripción de puestos .....193

Especificación de los puestos .....194

Perfil del puesto .....194

Organigramas.....195

Manual de organización .....195

Técnicas relativas al pago .....195

Valuación de puestos.....195

Factor.....197

Estructura de salarios.....197

Encuestas de salarios.....198

Técnicas relativas al desempeño del trabajo: calidad y cantidad .....199

Calificación de méritos o evaluación del desempeño.....199

Sistema de incentivos y de salarios incentivos .....200

Técnicas relativas al desarrollo del personal.....201

Rutas de ascenso .....201

Parrillas de reemplazo.....201

Formato para parrilla de reemplazo.....201

Planes y programas de inducción 203

Planes y programas de entrenamiento y adiestramiento.....203

Plan carrera o programa individual de capacitación y desarrollo.....203

Plan y programa general de capacitación y desarrollo de personal .....203

Técnicas relativas a la motivación hacia el trabajador.....203

Entrevistas de seguimiento, ajuste y salida .....204

Encuestas motivacionales y de clima organizacional .....204

Empoderamiento o *empowerment* ....204

Enriquecimiento del trabajo .....205

### QUÉ ES EL PLAN DE PERSONAL..... 205

Definición del plan de personal.....205

Proyectos por área que comprende el plan de personal .....206

Área de relaciones laborales.....207

Área de recursos humanos.....208

Área de registros y control de personal.....208

Área de servicios y prestaciones al personal.....208

Área de higiene y seguridad industrial .....208

Plan de relaciones laborales .....209

Las relaciones laborales se clasifican en: Individuales y Colectivas .....210

Condiciones físicas del lugar de trabajo .....211

Jornada y horario .....211

Plan de servicios y prestaciones al personal.....211

Retiro .....212

Salud .....213

Desempleo .....213

Recreación .....213

Plan de registros y controles de personal.....213

Asistencia, puntualidad .....213

Evaluación .....215

Plan de recursos humanos.....	215	empresa o institución .....	236
Estructura organizacional .....	216	5. Subplan de administración de	
Integración de personal .....	217	recursos humanos .....	236
Descripción de los elementos del		6. Subplan de relaciones	
diagrama de planeación de recursos		laborales.....	237
humanos.....	217	7. Subplan de servicios y	
Integración de los recursos		prestaciones al personal .....	237
humanos.....	217	8. Subplan correspondiente	
Investigación y análisis de la oferta		a higiene y seguridad industrial ..	237
de trabajo .....	217	9. Subplan para el mejoramiento	
Reclutamiento y selección.....	218	del clima organizacional .....	238
Número de trabajadores.....	220	10. Planes de retiro .....	238
Administración de sueldos y		11. Cronograma general de	
salarios .....	221	actividades .....	238
Capacitación y desarrollo de		12. Presupuesto y flujo de	
personal.....	222	efectivo.....	238
Desarrollo de recursos humanos ..	222	13. Esquema de normatividad	
Motivación al personal.....	223	interna y externa .....	238
Servicios y prestaciones al			
personal.....	224	<b>RESUMEN.....</b>	<b>240</b>
Clima organizacional.....	224	<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>241</b>
Cultura organizacional .....	225	<b>EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....</b>	<b>242</b>
Comunicación.....	226	<b>RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE</b>	
Liderazgo .....	226	<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>245</b>
Interrelaciones personales .....	227		
Manejo de conflictos.....	227		
Plan de higiene y seguridad			
industrial.....	227		
<b>PARA QUÉ SIRVE EL PLAN DE PERSONAL</b>	<b>229</b>		
El plan de personal sirve para: .....	229		
Descripción de la utilidad y aplicación			
del plan.....	230		
Los dos requisitos que todo plan			
de personal debe incluir y			
desarrollar .....	230		
<b>CÓMO SE DESARROLLA EL PLAN DE</b>			
<b>PERSONAL .....</b>	<b>231</b>		
Descripción de cada paso del proceso	233		
<b>ESTRUCTURA DEL PLAN DE PERSONAL ...</b>	<b>235</b>		
Diagrama de estructura del			
documento .....	235		
Descripción de cada capítulo del plan	236		
1. Carátula .....	236		
2. Índice.....	236		
3. Resumen ejecutivo .....	236		
4. Esquema de la estructura de la			

## Capítulo 6

<b>PLAN DE FINANZAS .....</b>	<b>247</b>
Contenido.....	247
Listado de competencias .....	248
Esquema temático .....	248
<b>EL PLAN DE FINANZAS .....</b>	<b>249</b>
Introducción .....	249
1. Planeación financiera.....	250
2. Obtención de fondos .....	250
3. Gestión y aplicación de recursos	
económicos .....	250
Definición del plan de finanzas.....	251
<b>ELEMENTOS QUE DEBE CONSIDERAR UN PLAN</b>	
<b>FINANCIERO.....</b>	<b>252</b>
Cuentas del estado de resultados .....	253
Descripción de cada elemento del estado	
de resultados .....	254
Activos .....	254
Activos circulantes .....	254

Activos fijos.....	254	Costos monetarios.....	265
Activos diferidos .....	254	Costo humano.....	265
Pasivos .....	255	Costos primarios o primos.....	266
Pasivos de corto plazo,		Costos de fabricación,	
circulantes o flotantes .....	256	transformación o conversión.....	266
Pasivos fijos o de largo plazo.....	256	Costos financieros .....	266
Pasivos diferidos .....	256	Costos administrativos .....	266
Capital.....	256	Costos de comercialización .....	266
Capital fijo.....	257	Gastos .....	266
Capital financiero .....	257	Utilidades .....	267
Capital social .....	257	Utilidades brutas.....	267
Capital suscrito.....	257	Utilidades netas .....	267
Capital humano.....	257	Productividad financiera.....	267
Flujo de efectivo.....	258	Rentabilidad .....	268
Inversiones .....	258	Valor de la empresa .....	268
Inversiones directas.....	259	<b>PARA QUÉ SIRVE EL PLAN DE FINANZAS .269</b>	
Inversiones indirectas.....	259	Descripción de la utilidad del plan .....	269
Inversiones fijas .....	259	Beneficios del plan de finanzas .....	269
Inversiones netas.....	259	Disminución de riesgos .....	269
Inversiones a corto, mediano y largo		Direccionalidad .....	270
plazos .....	259	Coordinación .....	270
Inversiones de reemplazo.....	260	Objetividad .....	270
Inversiones de expansión .....	260	Reducción de tiempo.....	271
Inversiones en producto .....	260	Mejores decisiones financieras....	271
Inversiones estratégicas.....	260	<b>CÓMO SE DESARROLLA EL PLAN DE</b>	
Elementos del medio ambiente.....	261	<b>FINANZAS.....</b>	<b>271</b>
Elementos económicos .....	261	Descripción de cada elemento del	
Elementos políticos .....	261	proceso.....	273
Elementos sociales .....	261	Establecimiento de objetivos	
Elementos tecnológicos .....	261	financieros.....	273
Estado de resultados.....	262	Identificación, recopilación y registro	
Ventas.....	262	de la información .....	273
Ventas telefónicas.....	263	Información del entorno .....	275
Ventas en máquinas		Análisis y evaluación de la	
automáticas.....	263	información .....	275
Ventas personales .....	263	Redacción del plan de finanzas ..	276
Ventas por correo.....	263	Implementación del plan .....	278
Ventas por Internet o ciberventas		Monitoreo o seguimiento del plan en	
263		operación .....	278
Costos.....	264	<b>ESTRUCTURA DEL PLAN DE FINANZAS.....</b>	<b>279</b>
Costos fijos .....	264	Diagrama de estructura del	
Costos variables .....	264	documento .....	279
Costos estándar .....	265	Descripción de cada capítulo del	
Costos directos.....	265	plan.....	279
Costos indirectos.....	265	1. Carátula .....	279
Costos unitarios .....	265	2. Índice.....	280
Costos de escasez .....	265		



3. Resumen ejecutivo .....280  
 4. Objetivos .....280  
 5. Estrategias .....280  
 6. Estados financieros .....280  
 7. Proyectos.....281  
 8. Programa de actividades.....281  
 9. Fuentes de financiamiento.....281  
 10. Presupuestos.....281  
 11. Flujo de efectivo .....281  
 12. Apéndices y anexos .....282

**RESUMEN .....282**  
**AUTOEVALUACIÓN .....283**  
**EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS .....283**  
**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....284**

## Capítulo 7

**PLAN DE INFORMÁTICA .....287**  
 Contenido .....287  
 Listado de competencias.....288  
 Esquema temático .....288

**INTRODUCCIÓN .....289**  
 Interacción de la organización con el capital tecnológico de la informática ..290  
 Fase de evaluación .....290  
 Fase de adquisición .....290  
 Fase de utilización .....291  
 Fase de mantenimiento.....291  
 Fase de valoración .....291

**DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS .....292**  
 Informática o sistemas de información .....292  
 Computación .....292  
 Informática .....292  
 Cibernética .....294

Elementos de una aplicación informática .....295  
 Personas.....295  
 Equipo o hardware .....296  
 Datos .....296  
 Procesos y programas.....297  
 Programa computacional .....297  
 Capacidad y disponibilidad

de acceso a la red mundial o Internet.....299  
 Definición del plan de informática .....301  
 Un buen plan de informática debe responder en forma clara y coherente a las siguientes preguntas: .....301  
 Para qué sirve el plan de informática .302  
 Descripción de la utilidad y aplicación del plan.....302  
 Preguntas que debe responder un plan de informática .....303  
 Factor de incremento.....304  
 Factor de reducción .....305  
 Factor facilitador .....305

Elementos del proceso de desarrollo del plan de informática.....306  
 Inventario de necesidades de información .....306  
 Tecnología disponible para satisfacer las necesidades de información .....306  
 Recursos económicos.....306  
 Personas .....307

### PROCESO PARA DESARROLLAR EL PLAN DE INFORMÁTICA.....308

Descripción de cada paso del proceso.....309  
 Primer paso .....309  
 La consideración de este nivel contesta a las interrogantes:.....309  
 Este análisis provee respuesta a las preguntas: .....309  
 Segundo paso .....309  
 Se obtiene la siguiente información: .....310  
 El producto de este paso lo constituyen dos resultados: .....310  
 Tercer paso .....310  
 Cuarto paso.....311  
 Quinto paso .....312  
 Diseño del sistema .....312

**CÓMO SE PRESENTA EL PLAN DE INFORMÁTICA.....313**  
 Diagrama de estructura del documento .....313  
 Descripción de cada capítulo del plan.....314

1. Carátula .....	314	9. Programa de actividades.....	316
2. Índice.....	314	10. Presupuesto.....	318
3. Resumen ejecutivo .....	314	11. Anexos y apéndices.....	318
4. Objetivos.....	314	<b>RESUMEN.....</b>	<b>319</b>
5. Estrategias .....	314	<b>AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>320</b>
6. Descripción de la situación actual en sistemas de información .....	315	<b>EVIDENCIA: EJERCICIOS Y PRÁCTICAS.....</b>	<b>321</b>
7. Relación de requerimientos informáticos .....	315	<b>RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>322</b>
8. Especificación de proyectos informáticos .....	315	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>325</b>