

**Universidad Simón Bolívar**  
Ingeniería de la Producción  
**Gestión de la Producción I**  
**PS-4161 – Gestión Estratégica**



**Diseño de Bienes y Servicios II**  
**Caso de Estudio – Suscripciones en El Universal**

**Profesor Pedro Bernardo Celis Caraballo**

[pbcelis@usb.ve](mailto:pbcelis@usb.ve)

# Agenda

---

- **Proyecto de Diseño del Servicio de Suscripciones**
- **Ejercicio – La casa de la Calidad en Suscripciones**
- **Funcionamiento del Producto - Suscripciones**
  - **Suscripciones Gran Caracas**
  - **Suscripciones Valencia**
  - **Tarifas de Suscripciones**
  - **Procesos Detallados**
  - **Resultados**
- **Ejercicio – Impacto de la Calidad en Suscripciones**

# Proyecto de Suscripciones

---



# Proyecto

## Objetivo de las Suscripciones

---

- **Conocer en detalle a nuestros lectores**
- **Asegurar la venta futura de nuestros productos editoriales**
- **Incrementar la circulación de nuestros productos editoriales**

# Proyecto Estrategia Operativa



## □ Estrategia de Finanzas:

- Cobro por adelantado de la suscripción.
- Ventas por períodos trimestrales, semestrales o anuales.

## □ Estrategia de Mercado:

- Precio igual al precio de venta al público.
- Un solo esquema de suscripción en la primera etapa.
- Promociones basadas en ejemplares extras, obsequios especiales y encartes, coleccionables o no, “solo al suscriptor”.

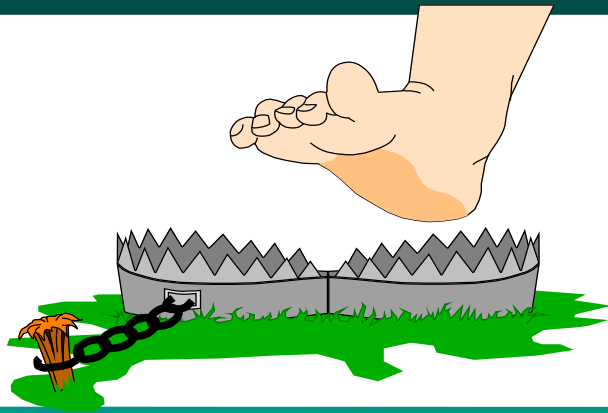
## □ Estrategia de Logística:

- Entrega de todos los ejemplares antes de las 5:30 am.
- Control y garantía de un nivel de servicio de 100% a las 7:00 am.

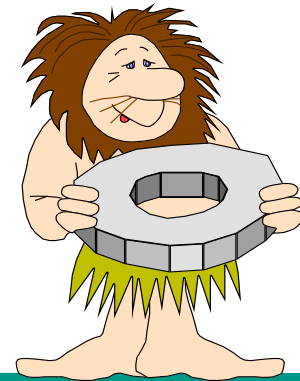
# Proyecto

## Tipos de Procesos

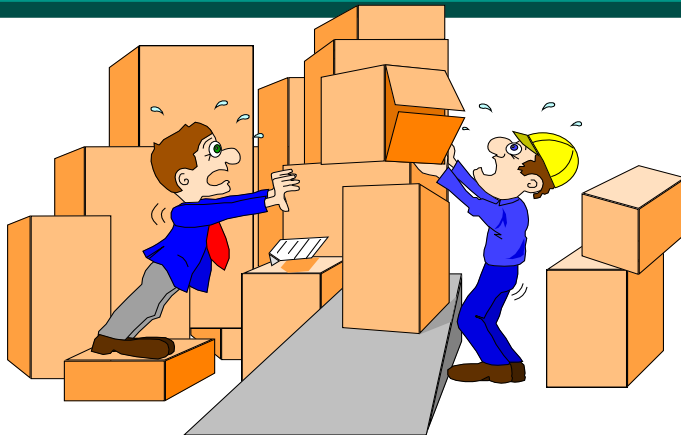
### Generación de Demanda



### Desarrollo Nuevo Producto



### Satisfacción de Demanda



### Manejo del Negocio



# Proyecto

## Ejemplo de Procesos

---

- **Generación de la Demanda:**
  - **Telemercadeo Proactivo**
  - **Venta Proactiva de casa en casa**
  - **Venta Pasiva de Suscripciones en Receptorías, Taquillas y Kioscos**
  
- **Manejo del Negocio:**
  - **Mantenimiento de la Información de la Base de Datos de Suscriptores**
  - **Administración de la Cobranza**

# Proyecto

## Ejemplo de Procesos

---

- **Satisfacción de la Demanda:**
  - **Procesamiento de la Información Pertinente a la Logística de Distribución**
  - **Entrega de los Productos Editoriales al Consumidor**
  - **Resolución de Contingencias de Distribución**
  - **Manejo de Reclamos**
  - **Contratación y Pago a Proveedores**
- **Desarrollo de Nuevos Productos**



# Proyecto

## Tareas por hacer

---

- **Definición detallada de los procesos identificados:**
  - **Flujograma de procesos**
  - **Objetivos Operacionales**
  - **Factores Críticos de Éxito**
  - **Indicadores de Desempeño y sus Metas**
- **Sistemas de Información asociados a los procesos identificados:**
  - **Información general sobre el proveedor, costo, etc.**
- **Estructura Organizativa requerida:**
  - **Número de personas estimadas en función al número de suscriptores. Plantear varios escenarios**
  - **Perfiles de cargo**

# Proyecto

## Tareas por hacer

---

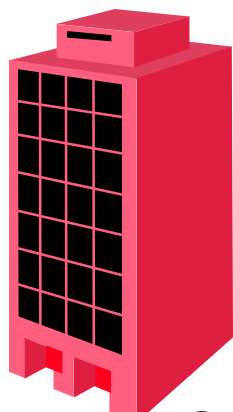
- **Desarrollo del Plan Piloto de Suscripciones:**
  - **Estrategia de Lanzamiento:**
    - **Zona Geográfica para el lanzamiento.**
    - **Sistemas de Información.**
    - **Gente.**
    - **Publicidad y Promociones.**
  - **Presupuesto Estimado del Plan:**
    - **Establecimiento de Márgenes de Comercialización.**
    - **Estimación de la venta.**
    - **Establecimiento de Incentivos por desempeño.**
  - **Negociación con Terceros para la implementación del plan piloto:**
    - **Mayoristas, panaderos, agencias, etc.**

## **Ejercicio – La casa de la Calidad en Suscripciones**

---

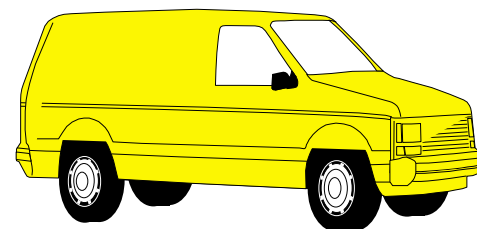
- **Diseño del Servicio de Suscripciones**
  - **Como sería el “House of Quality” para un servicio de suscripción de periódico?**
  - **Que implica esto en la operación de:**
    - **Entrega?**
    - **Recepción de reclamos?**
    - **Venta?**

# Funcionamiento del Producto – Suscripciones Distribución Diaria en Caracas



**EL UNIVERSAL**

Salida 2:00 A.M.



**Sub-Estación**

Entrega a los  
Repartidores desde las  
3:00 A.M.



**Suscriptores**

Entrega antes de las 6:00 A.M.



**Repartidor**

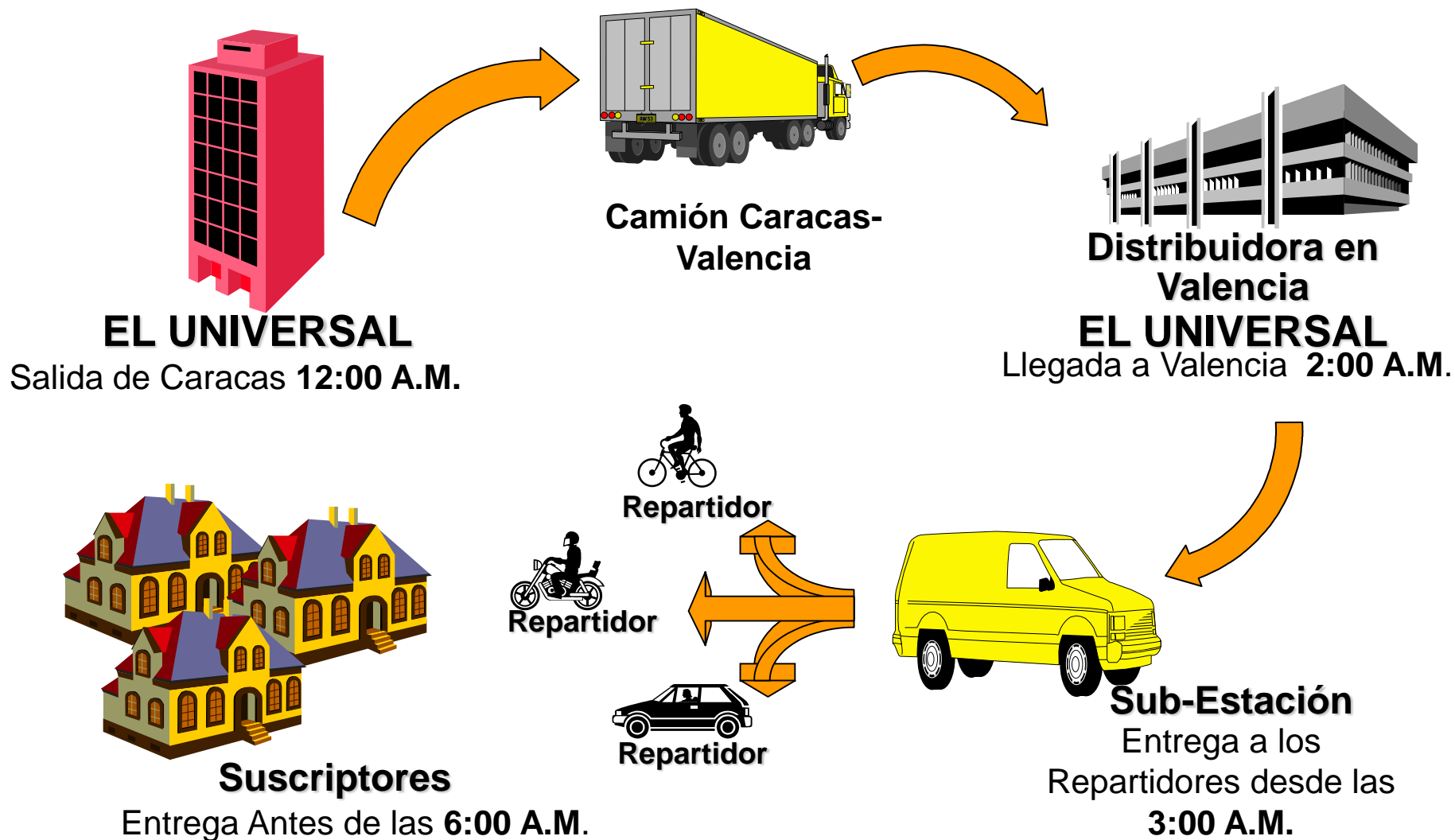


**Repartidor**



**Repartidor**

# Funcionamiento del Producto – Suscripciones Distribución Diaria en Valencia



## Funcionamiento del Producto – Suscripciones Planes y Tarifas

---

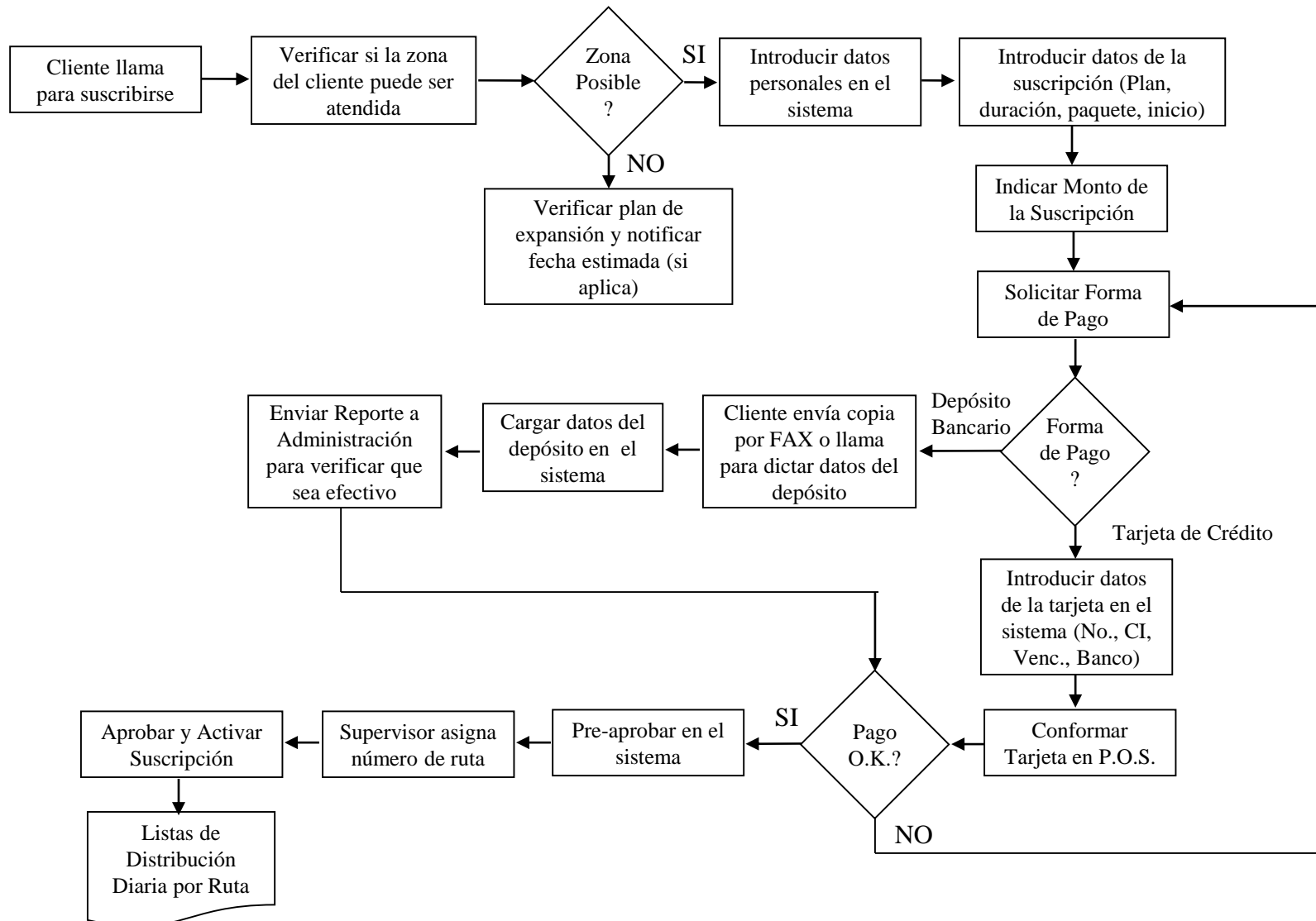
- El servicio de Suscripciones de El Universal cuenta con varios planes para sus suscriptores, que le ofrecen una variedad de combinaciones de duración y frecuencia en la entrega a domicilio del periódico:

	13 semanas	26 semanas	52 semanas
<b>Lunes a Domingo</b>	Bs16.023,00 15% Desc.	Bs30.160,00 20% Desc.	Bs56.550,00 25% Desc.
<b>Lunes a Viernes</b>	Bs11.700,00 10% Desc.	Bs22.100,00 15% Desc.	Bs41.600,00 20% Desc.
<b>Sábado y Domingo</b>	Bs 5.558,00 5% Desc.	Bs10.530,00 10% Desc.	Bs19.890,00 15% Desc.

- Adicionalmente, se ofrece este servicio de Suscripciones para el The Miami Herald (versión satelital)

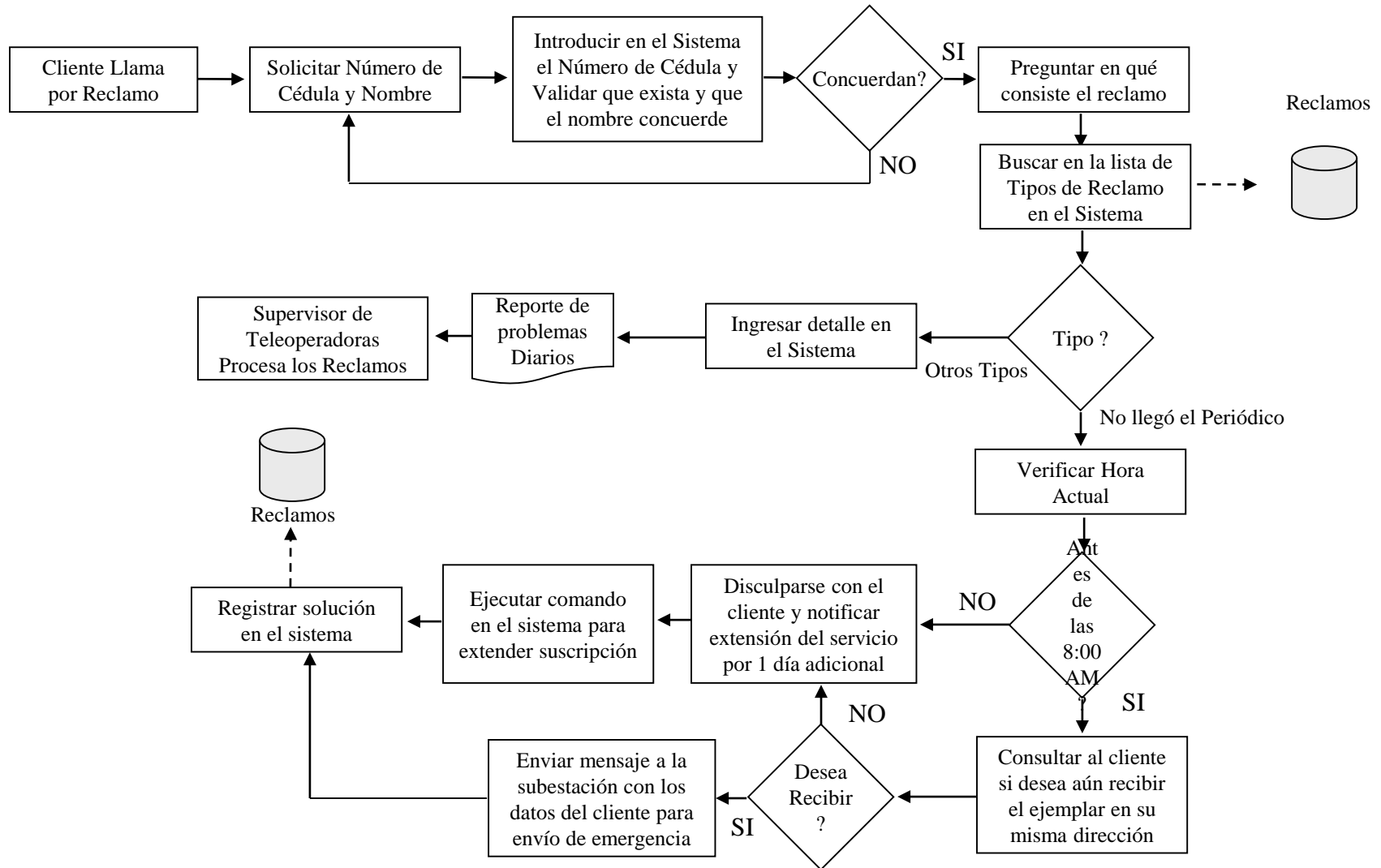
# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

## Proceso de Nueva Suscripción



# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

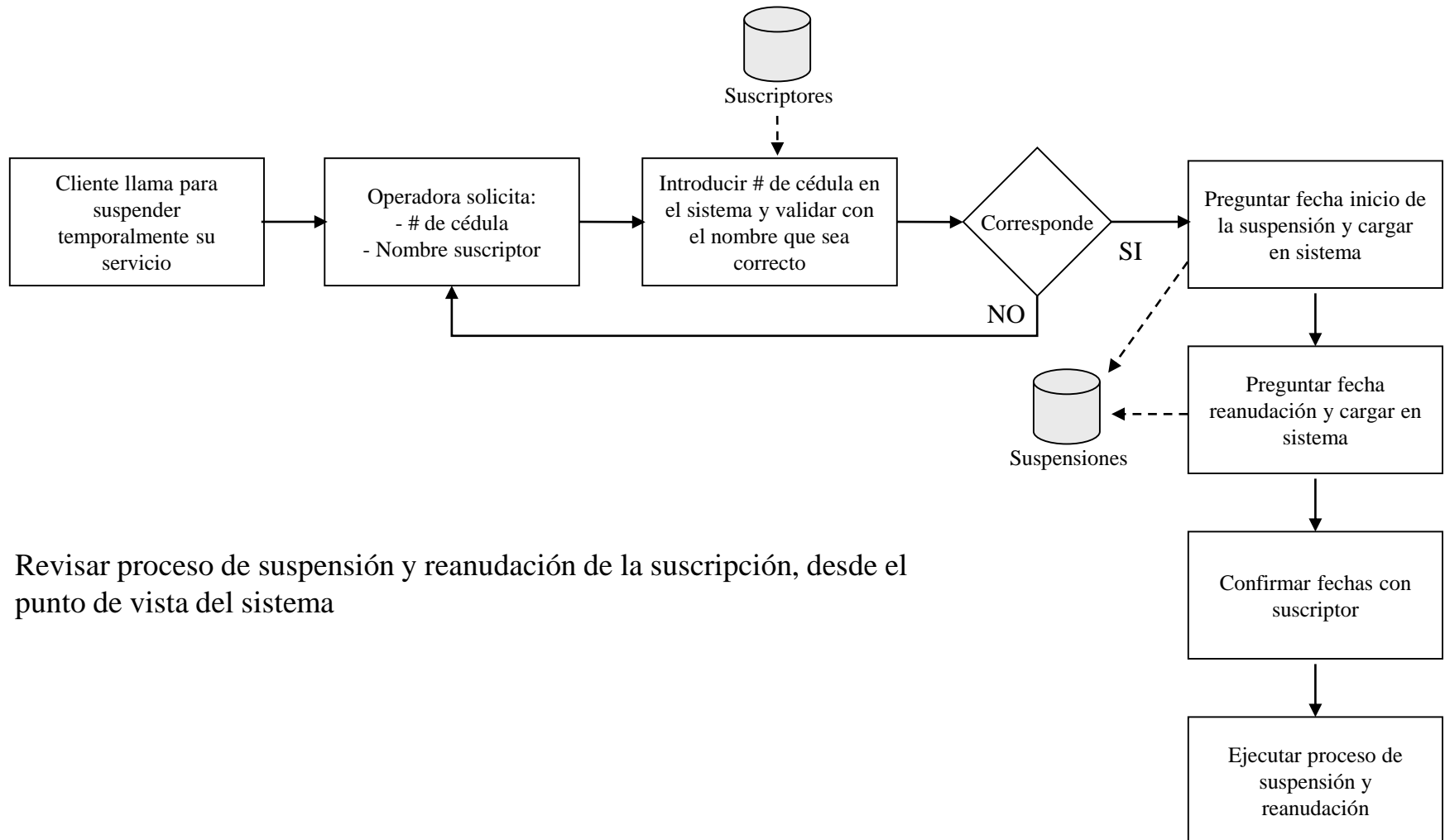
## Proceso de Reclamos





# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

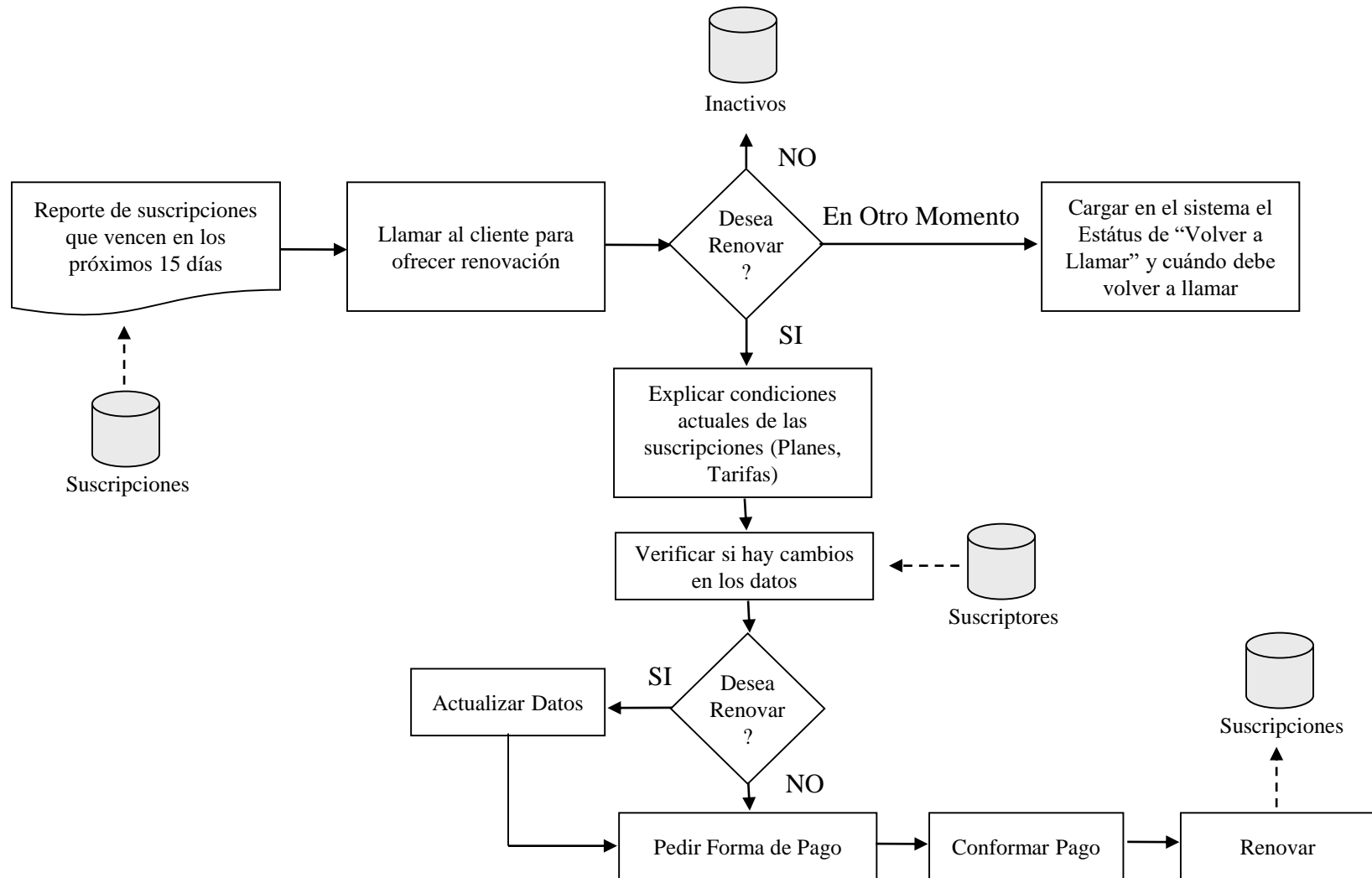
## Proceso de Suspensión Temporal del Servicio



Revisar proceso de suspensión y reanudación de la suscripción, desde el punto de vista del sistema

# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

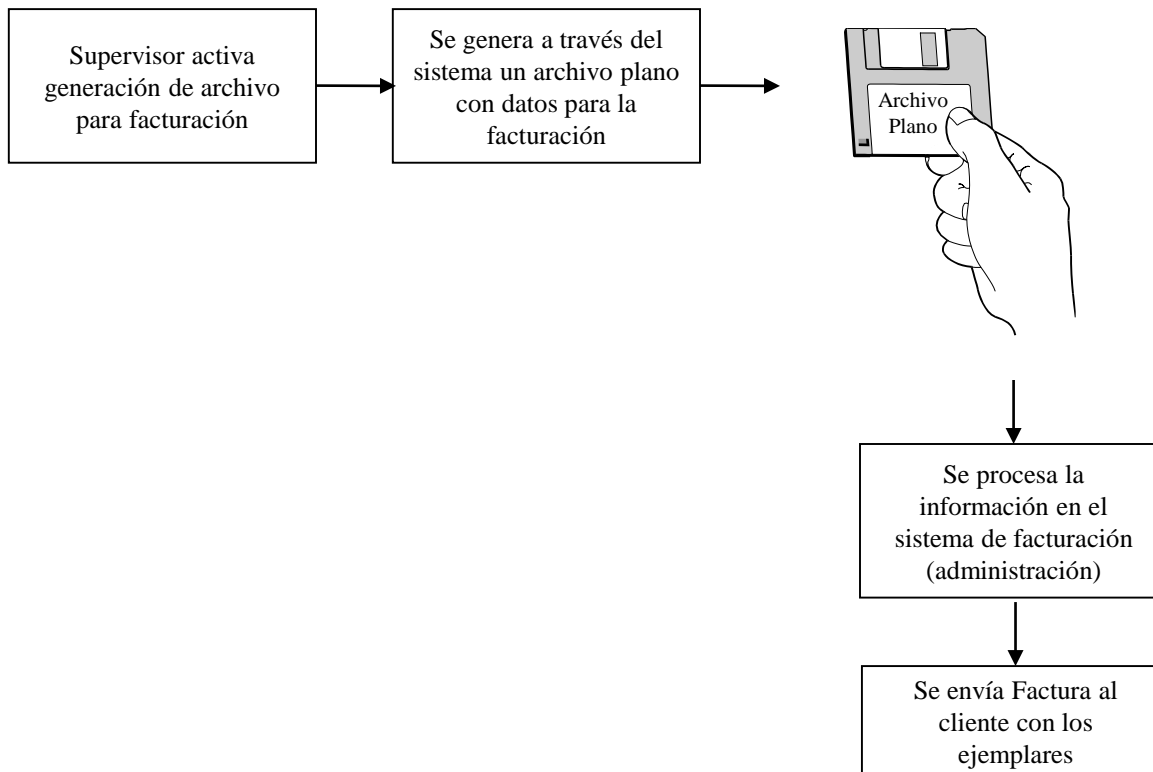
## Proceso de Renovaciones



# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

## Proceso de Facturación

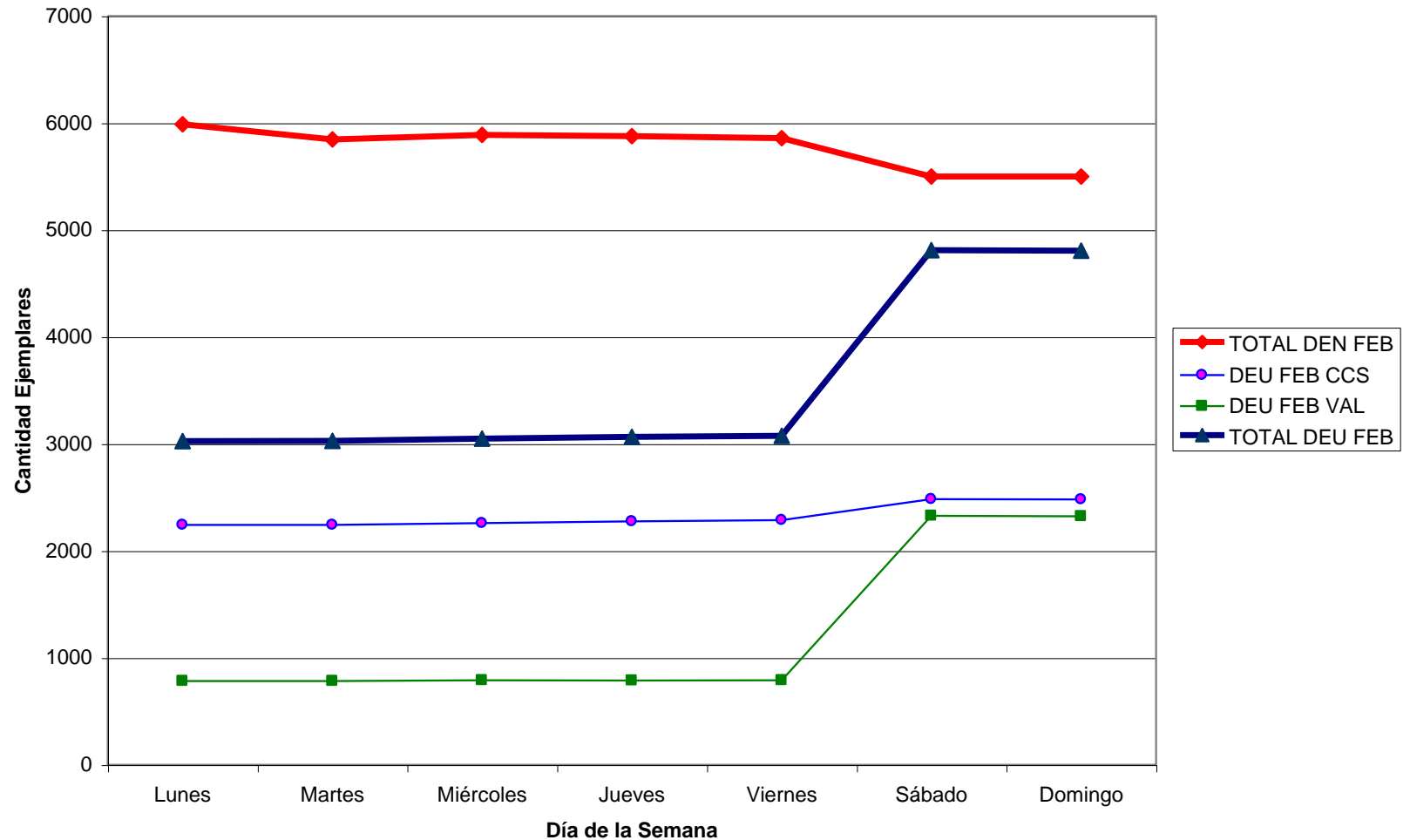
---



# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

## Resultados – Ventas Típicas

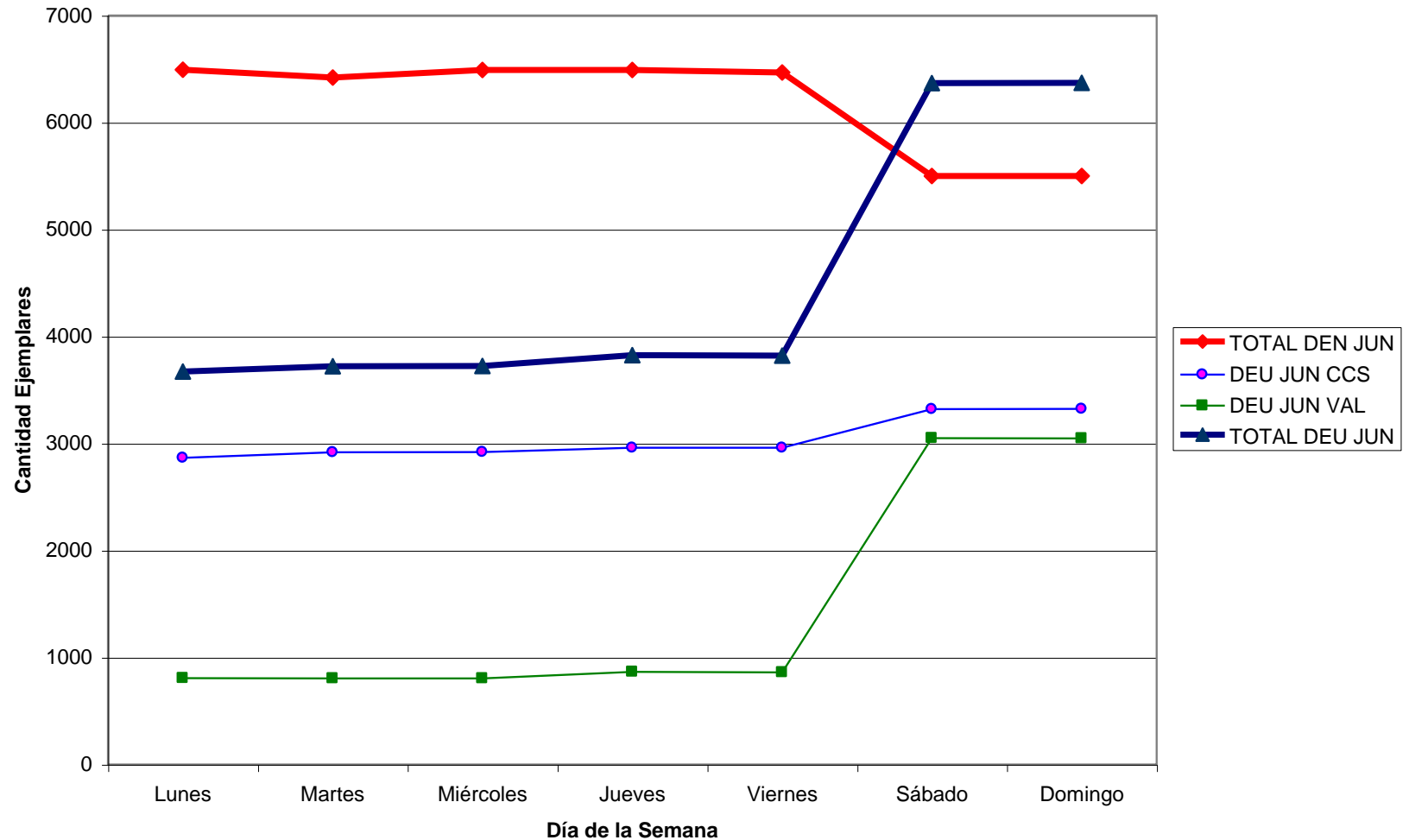
Comparación Suscripciones Febrero 1999



# Funcionamiento del Producto – Suscripciones

## Resultados – Ventas Típicas

Comparación Suscripciones Junio 1999



## **Ejercicio – Impacto de la Calidad en Suscripciones**

---

- **Calidad en el Servicio de Suscripciones**
  - **Cual es el impacto de “mala calidad”?**
  - **Como podemos dar la “extra-milla”?**