**Unidad 2, Los Procesos**

**DISEÑO Y DESARROLLO, NUEVOS PRODUCTOS.**

1. NUEVO PRODUCTO: ES UNA FORMULACION DIFERENTE, EN CUALQUIERA DE SUS ASPECTOS O TODOS, DEL PRODUCTO OFRECIDO AL CLIENTE, O UN PRODUCTO NUEVO QUE NO EXISTIERA ANTERIORMENTE.
   1. PORQUE LA EMPRESA DEBE DESARROLLAR NUEVOS PRODUCTOS: PARA CRECER, MANTENER SUS UTILIDADES, REEMPLAZAR PROD.VIEJOS, SATISFACER NECESIDADES NUEVAS.
   2. ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS - PORQUE ADOPTAR UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO NUEVOS PRODUCTOS: RAPIDEZ DE LOS CAMBIOS - TECNOLOGIAS – MANTENERSE COMPETITIVO, OTROS). SE PUEDEN ADOPTAR DIFERENTES ESTRATEGIAS: COMPRAR: EMPRESA, MARCA O PATENTE O DESARROLLAR PRODUCTO NUEVO (I+D) CATEGORIAS DE NUEVOS PRODUCTOS:
      1. NUEVOS PARA EL MUNDO (NUEVO MERCADO)
      2. NUEVA LÍNEA DE PROD. (MERCADO ESTABLECIDO)
      3. PROD. ADICIONALES
      4. MEJORAR PROD. EXISTENTES O HACER UNA REVISION
      5. PROD. DE MENOR COSTO
   3. PARA EVITAR MUCHOS FRACASOS - SE DEBE PLANIFICAR LOS NUEVOS PRODUCTOS Y EL DESARROLLO DEBE SER SISTEMATICO.
2. PROCESO DE DESARROLLO DE UN NUEVO PRODUCTO
   1. ESTRATEGIA DE NUEVOS PRODUCTOS
   2. GENERACION DE IDEAS
   3. EVALUACION DE LAS IDEAS – ANÁLISIS DEL NEGOCIO
   4. DESARROLLO DEL PRODUCTO (I+D - PROTOTIPO)
   5. PRUEBAS DE MERCADO
   6. ESTRATEGIA DE MARKETING – LANZAMIENTO

**DISEÑO DEL SERVICIO**

1. TECNOLOGÍA EN LOS SERVICIOS
2. DISEÑO DEL PROCESO DE SERVICIOS