Informe N°4

Desarrollo de ideas/soluciones

**Asignatura:** Desarrollo del emprendimiento.

**Sección:** 371

**Nombre del docente:** Carolita De La Luz Vergara Henríquez.

**Nombre de los integrantes del grupo:** Aron Yerko Fuentes Jaime.

**Fecha de entrega:** 07 de junio del 2019

Contenido

[1. Descripción De La Organización Auditada 3](#_Toc11677024)

[2. Campo De Acción O Área A Auditar. 4](#_Toc11677025)

[3. Beneficios Esperados. 4](#_Toc11677026)

[4. Cliente De La Auditoria: Empresa. 4](#_Toc11677027)

[5. Auditores: Alumnos. 4](#_Toc11677028)

[6. Objetivos De La Auditoria. 4](#_Toc11677029)

[7. Alcance De La Auditoria 4](#_Toc11677030)

[8. Planificación Carta Gantt 5](#_Toc11677031)

[9. Fecha De La Auditoria 5](#_Toc11677032)

## Desarrollo de ideas/soluciones

## Análisis de misión, visión y valores en una organización.

En este apartado si va a considerar que tenemos una organización a la cual debemos analizar su misión, visión y valores que la componen. Además, esos conceptos propuestos deberán ser modificados para ser mejorados y diseñados nuevamente con la propuesta anteriormente hablada.

En primera instancia debemos definir que es una misión, visión y el valor deseable empresa para poder entender y modificar en caso de que lo pida uno de esos conceptos. (Raffino, 2019)

**Misión de una organización**

La misión en el ámbito empresa hace una clara referencia a cuáles son los objetivos que está que llegar, entre ellas son actividades y la manera en la que funciona esta misma. En la misión se aprecian ciertos puntos.

* Planificaciones
* Funciones
* Fines a perseguir

Otra definición del concepto de misión se refiere a lo que quiere llegar la empresa en el presente, ya se ha informado de un servicio o de alguna manifestación de lo que van a hacer.

**Vision de una organización**

La visión se refiere a la imagen de la empresa, cómo se ve a largo plazo o en su futuro, en otras palabras, una expectativa ideal de la empresa. Hay que tener en cuenta que hay que ser realista con esta visión y que sea una motivación del grupo hacia el trabajo en la empresa.

Cómo último punto, tanto la visión como la visión deberán estar conjuntamente formuladas, ya que debe ser importante y cada una de ellas tenga coherencia entre sí y que puedan prever algunas inquietudes dentro el plazo propuesta.

**Valores de una organización**

Los valores son un conjunto de principios básicos de ética y profesionales los cuales son elegidos según sus actividades. En otras palabras, son la ***“personalidad”*** de una empresa.

Los valores no se deben reflejar deseos de lotería entes o fundadores de la empresa, si no deben expresar exclusivamente éticos reales a lo que sienta la cultura de la empresa. Alguna pregunta que se pueden formular para encontrar estos valores de la empresa es.

* ¿En qué se cree como empresa?
* ¿Si la empresa solamente una persona, cómo sería?
* ¿Aquí esto no esto procede prestamos más atención?

Para esta propuesta del caso se ha elegido la empresa “Entel”, la cual está enfocada en entregar servicios de telecomunicaciones a nivel usuario y empresa a lo largo del país.

**Entel: Misión**

*“Hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.”*

**Entel: Visión**

*“Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo. Un futuro verde y pacífico es nuestra búsqueda. Los héroes de nuestra historia somos todos los que creemos que un mundo mejor no solo está al alcance, sino que se está construyendo hoy.”*

**Entel: Valores Declarados.**

* **Ser Mejores.** Contribuimos a que nuestros clientes sean exitosos a través del uso de nuestros productos y servicios; para lo cual comprometemos un permanente despliegue en innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

* **Integridad y Cumplimiento.** Comprometemos transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en nuestras acciones. Asimismo, asumimos el compromiso de eficiencia y responsabilidad en la entrega de los Servicios de la Empresa, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.

* **Responsabilidad y Sensibilidad.** Actuamos con Responsabilidad y Sensibilidad ante los requerimientos de nuestros clientes, con respeto a toda la comunidad, trabajadores de las Empresas ENTEL y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

**Análisis critico**

**Misión.** En la misión por parte de la empresa escogida por los alumnos, podemos ver **“un leve fragmento de una misión”** por parte una empresa reconocida nacionalmente, es decir, ***“una misión muy pobre”*** de lo que quieren actualmente como empresa. Además, se puede ir mejorando aplicando un poco de pensamiento ecológico, dando un plus hacia la empresa, al ser una de las primeras en tener conciencia ecológica con la tecnología.

**Posible mejora** *“Hacer que todas las personas puedan vivir más conectados, contribuyendo a grandes cambios y transformaciones a la sociedad mediante la comunicación limpia para todos y a la vez contribuyen con nuestro punto verde al mundo.”*

**Visión.** En la visión de la empresa, podemos encontrar un fuerte pensamiento por parte de ellos hacia un mejor futuro, tanto en las comunicaciones como en la sociedad con un pensamiento limpio. Como una opinión el grupo, no es necesario hacer grandes cambios a la visión de esta empresa, ya que tienen una gran definición a lo que quieren en el futuro.

**Posible mejora** *“Una empresa de servicio de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza y la empresa se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo, con un futuro verde y pacífico es nuestra búsqueda de mejoras. Los héroes de nuestra historia somos todos los que creemos que un mundo mejor no solo está al alcance, sino que se está construyendo hoy.”*

**Valores.** Los valores declarados por la empresa, podemos ver que igualmente como la visión se puede notar un pensamiento muy fuerte, ya que piensa siempre en ser los mejores en este tipo de rubro **(puede ser cambiado o variado por otra palabra)**, responsabilidad y la integridad de las personas las cuales tienen como clientes o funcionarios. Estos tres puntos declarados pueden ser levemente cambiados en ciertos puntos, ya que tienen un buen enfoque, pero una falta leve en dónde enfocarlo.

**Posibles Mejoras**

* **Ser una de las Mejores.** Contribuimos a que nuestros clientes sean exitosos, a través del uso de nuestros productos y servicios; para lo cual comprometemos un permanente despliegue en innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.
* **Integridad y Cumplimiento al cliente**. Comprometemos transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en nuestras acciones. Asimismo, asumimos el compromiso de eficiencia y responsabilidad en la entrega de los Servicios de la Empresa, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.
* Responsabilidad y Sensibilidad. Actuamos con Responsabilidad y Sensibilidad ante los requerimientos de nuestros clientes, con respeto a toda la comunidad, trabajadores de las Empresas ENTEL y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

## Identificación y análisis de líneas de productos y servicios en una empresa.

En este apartado daremos a conocer líneas de producción y servicios de la empresa escogido por nosotros, teniendo en cuenta que hay que identificarlas y analizarlas según servicios o bienes que entrega hacia el mercado.

**Bienes y servicios**

Algunos bienes que entrega la empresa Entel son la infraestructura de donde almacenan algunos de sus servicios, tales como servicio al cliente, servicios de hosting, entre otros.

## Definición de objetivos y metas en la organización.

## Definición de fortalezas y debilidades en la organización

En este apartado vamos a definir cuáles son las fortalezas y debilidades de la organización mediante la matriz F.O.D.A., gracias a una análisis interno y externo del mismo. También se deberá evaluar estas mismas según la estructura organizacional, tecnología, clima laboral y recursos.

Matriz FODA de Entel



**Estrategias ofensivas (FO)**

* Generar acuerdos con grandes empresas de Streaming **(Ej: Netflix, Twitch, etc)** para ofrecer mejores servicios a los clientes.
* Modificar los Planes Móviles para reflectar los cambios de consumo de los clientes.
* Invertir en las pymes con recursos y tecnología, lo que asegura un cliente.

**Correctivas (DO)**

* Innovación permanente con nuevas tecnologías y productos, principalmente en el área de IoT.
* Proyectar expansión a otros mercados, como IoT, y expandir a otros países donde la competencia y/o calidad de los servicios sea menor.
* Generar un uso para la tecnología 2G en IoT donde su simpleza sea útil.

**Estrategias Defensivas (FA)**

* Ofrecer nuevos servicios en las zonas donde la competencia tiene poca o nula presencia.
* Generar planes de Marketing y Postventa para mantener los clientes antiguos.
* Implementar nueva tecnología para aumentar la calidad de los servicios ofrecidos y/o reducir los costes, para ofrecer mejores precios y calidad que la competencia.

**Preventivas (DA)**

* Mejorar el servicio al cliente y usar el feedback dados por estos para mejorar los servicios.
* Aconsejar a los gobiernos durante la creación y/o rectificación de nuevas leyes para hacer los cambios menos bruscos tanto para los clientes como para la operación de la empresa.
* Crear proyectos en convenio con los gobiernos, como llevar equipos y conectarlos en zonas de bajos recursos o alto aislamiento.

## Diseño de propuestas para la generación de valor en la organización.

En este apartado se mostrará una propuesta de mejora entregada en una carta Gantt con los recursos que dispone la empresa.