**Asignatura:** Gestión de servicios y gobernabilidad TI.

**Sección: 371**

**Nombre del docente:** Jorge Morris Arredondo.

**Nombre de los integrantes del grupo:** Ivo Olivares, Yerko Fuentes, Felipe Inda, Gabriel Beltrán.

**Fecha de entrega:** 14 de abril de 2019

Análisis FODA del Gobierno TI

Evaluación Sumativa Nª1

**Contenido**

[I. Introducción 3](#_Toc471831140)

[II. Objetivo 3](#_Toc471831141)

[III. Desarrollo 3](#_Toc471831142)

[IV. Conclusiones 3](#_Toc471831143)

[V. Referencias bibliográficas 3](#_Toc471831144)

Una vez finalizado el informe, actualiza esta tabla de contenidos, ubicando el mouse sobre ella, y pulsando el botón derecho del mouse. Actualízala en su totalidad y déjela en una página independiente de la Introducción. Finalmente elimina este texto.

1. Introducción

Presentación de la temática desarrollada en el informe, mediante una página que debe incluir información de manera resumida con respecto a lo que se abordará (se recomienda redactar este apartado al finalizar el cuerpo del informe).

1. Desarrollo
2. **Seleccionar una Organización para aplicar el análisis FODA: El equipo debe seleccionar e identificar las características de la Organización con que van a trabajar, por ejemplo: Rubro, Tipo (PYME, SA, etc.), Mercado objetivo, Objetivos estratégicos, Problemas de cumplimiento de los objetivos, Principales procesos productivos.**

|  |
| --- |
|  |

**Rubro de la empresa**

Entel PCS es reconocida como una empresa de telecomunicaciones, la cual tiene tres pilares fundamentales para cualquier empresa, tales como la Misión, Visión y Valores corporativos.

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

**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.

**Valores**

**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, a los 6 trabajadores de las Empresas ENTEL y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

**Mercados objetivos.** El mercado objetivo que posee Entel PCS se central en las telecomunicaciones a nivel personal, hogar y grandes empresas, dando una conectividad a nivel país.

**Objetivos estratégicos**

Entel PCS es una empresa dedicada a las telecomunicaciones, pionera en Sudamérica en implantar la Tecnología GSM (noviembre, 1997), teniendo cobertura en todo el país y contando con servicio de roaming (larga distancia internacional, al firmar un convenio con Vodafone) en los 5 continentes, lo que les permite lograr una absoluta movilidad y conectividad.

**Problemas de cumplimiento de objetivos**

El diagnostico empresarial es una metodología de evaluación de empresas que facilita un análisis profundo de las principales áreas de gestión de un negocio. Con una explicación más minuciosa de la organización. Es posible, resolver problemas de manera práctica y direccionada para lo que es realmente importante y sin gastar tiempo con ítems poco relevantes.

En Entel es basado gracias a una formulación de preguntas de acuerdo con la realidad al negocio, el área a manifestar es “Marketing.” Una vez formulaba las preguntas, se analizan con el FODA, el cual está contemplado por partes, El Análisis Interno (Fortalezas y Debilidades) y Análisis Externo. (Oportunidades y Amenazas)

1. **Desarrollar una matriz FODA en base a la información indicada en el punto 1.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensiones… | | Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
| **ROLES** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **PROCESOS** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **HERRAMIENTAS** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **Proponer y describir acciones de mejora en base al resultado de la matriz FODA.**

Según el análisis FODA se aprecia carencia en la tecnología, lo cual produce pérdidas momentáneas.

Eso se debe a que no se actualiza la tecnología de comunicación, ya que algunas personas y/o empresas siguen usando tecnología antigua (2G), lo cual es erróneo en la actualidad, ya que la conexión mínima actual debería ser la tecnología 4G.

Gracias a ese problema los clientes están insatisfechos por el servicio que se entrega, haciendo que aumentemos los precios de los planes y como no posee cobertura internacional hace mucho más difícil que nuestros clientes escojan nuestro servicio da todas las circunstancias negativas la única opción sería adaptarnos a las nuevas tecnologías ampliando nuestra señal y servicios a través del país Y Más allá alzándola tecnologías precios más razonables para que nuestros clientes estén Más satisfechos al usar nuestros servicios sí cumplimos la necesidad del cliente de ampliar su conocimiento de poder comunicarse a través de otras personas sin mayor esfuerzo ni costos ya que nos servicio de comunicación no solo de teléfonos también de internet si aumentamos la capacidad y quién estará satisfecho y si el cliente está satisfecho seguirá usando nuestros servicios eso mejora la productividad y la eficiencia a través de nuestros servicios y obtendríamos más ganancias Haciendo que la empresa sea la N.º 1 en comunicaciones

1. **Desarrollo de conclusiones con respecto a la aplicación de la herramienta FODA.**

El análisis FODA está diseñado como una planificación estratégica para proporcionar información para hacer coincidir los recursos y competencias de la organización con el entorno en el que se ejecuta. Sin embargo, es fácilmente adaptable a la evaluación y selección de otras alternativas, como una inversión estratégica en tecnología. Como tal, es instrumental en la formulación y selección de la estrategia. Como una herramienta de evaluación estratégica, FODA considera las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas involucradas con las diferentes opciones. Implica identificar los factores internos y externos que son favorables y desfavorables para lograr los objetivos de un proyecto.

El uso de la técnica FODA puede ofrecer información sobre las fortalezas y debilidades de un candidato de solución, su capacidad para lograr objetivos comerciales y técnicos, y la capacidad de explotar la solución para respaldar la estrategia empresarial. Las principales ventajas de realizar un análisis FODA son que cuesta muy poco y se puede realizar rápidamente.

Los beneficios adicionales incluyen:

* Se concentra en los factores más importantes que afectan la forma en que una solución puede afectar a una empresa.
* Muestra las debilidades y fortalezas de la solución.
* Ofrece el potencial de identificar oportunidades externas disponibles y posibles amenazas externas para la organización.
* Compara los factores ambientales específicos de la organización frente a la solución candidata para determinar un posible ajuste entre los dos.

Los resultados de un análisis FODA podrían ser engañosos si se utilizan datos inadecuados o incorrectos en el análisis. Además, el análisis resultante podría estar sesgado si los equipos internos desean influir en la decisión de compra hacia una solución particular.

Además, las siguientes son algunas limitaciones de la técnica SWOT:

* Cubre solo los problemas que pueden considerarse positivamente como una fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza.
* No tiene en cuenta otros problemas y matices con el potencial de afectar el éxito de una solución en particular dentro de una organización específica.
* No prioriza los problemas.

Un análisis FODA no debe ser la única herramienta utilizada en el proceso de toma de decisiones. Para adquisiciones complejas o estratégicas, puede ser necesario realizar un análisis adicional en profundidad

1. Conclusiones

* Presentar una síntesis, donde se expongan ideas principales y algunas ideas personales en torno al tema. También puede incorporar ideas fuerza y/o aportes a partir del trabajo desarrollado.
* También es posible incorporar reflexiones, incluso dejar propuestas de profundización que no fueron posibles de abordar en este informe o trabajo.

1. Referencias bibliográficas

**Ejemplo de referencias bibliográficas (interlineado doble y sangría francesa):**

Audesirk T., Audesirk G., Byers, B. (2008). *Biología: La vida en la Tierra*. México: Pearson Educación.

Vargas, A. y Palacios, P. (2014). Educación para la salud [Monografía]. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/inacapsp/reader.action?docID=11046190&ppg=3>

Aspectos de forma y estilo

1. Considere como guía el presente documento, y los siguientes elementos (puede ser modificado):

* Formato: tiene dos opciones para entregar el informe: documento de Word o convertirlo en PDF.
* Papel tamaño carta. Márgenes estándar (superior e inferior de 2,5 cm. izquierdo y derecho de 2,5 cm).
* Párrafos: alineación justificada, interlineado sencillo.
* Tipo de letra o fuente: Arial o Calibri (Cuerpo).
* Tamaño títulos: 14 y en negrita
* Tamaño subtítulos: 12 y en negrita.
* Tamaño textos: 11 normal.

**No olvides respetar las reglas ortográficas y de redacción**





1. Para realizar un listado de las fuentes bibliográficas utilizadas para la recopilación de información, con el título “Referencias bibliográficas”, según Norma APA 6° Edición. Se sugiere descargar la Guía para citas y referencias bibliográficas según Norma APA, en el sitio web de INACAP, en la Red de Bibliotecas:

<http://www.inacap.cl/tportalvp/red-de-bibliotecas-inacap>

Recopilar también distintos insumos gráficos (imágenes, fotos, diagramas, entre otros) que permitan complementar la información a presentar.

Una vez finalizado el informe, elimina las instrucciones y ejemplos.

Recuerda completar el pie de página y los datos de la portada con el nombre del Área académica y nombre de tu carrera.