



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE INGENIERÍA**



CÓMPUTO MÓVIL

PROFESOR: MARDUK PÉREZ DE LARA DOMINGUEZ

SEMESTRE 2024-2

**TAREA 3:
MEJORAS A LA APLICACIÓN ‘CLARO DRIVE’**

EQUIPO 1

ALUMNOS:

LÓPEZ GALICIA DULCE MARÍA

TORRES BRAVO CECILIA

SÁNCHEZ HERNÁNDEZ MARCO ANTONIO

GRUPO: 03

FECHA DE ENTREGA: 26/04/2024

Índice

Introducción.....	3
Desarrollo.....	3
Descripción general de la aplicación.....	3
Objetivo.....	4
Sector, industria económica y público dirigido.....	4
Relevancia social.....	4
Funcionalidades.....	5
Elección de la aplicación.....	10
Propuestas.....	10
Competencia.....	11
Distribución.....	12
Modelo de negocios.....	12
FODA.....	13
Fortalezas.....	13
Oportunidades.....	14
Debilidades.....	14
Amenazas.....	14
Conclusiones.....	14
Aprendizajes.....	14
Reflexión.....	15
Fuentes de consulta.....	15

Introducción

Hoy en día, existe una creciente necesidad de almacenar y compartir información de manera rápida y segura. Para satisfacer esta demanda, surge Claro Drive, una aplicación la cual ofrece a usuarios de servicios de telefonía y conectividad como Claro, Claro Hogar, Telmex y Telcel, un espacio en la nube para almacenar distintos tipos de archivos como fotos, videos y documentos.

El presente documento tiene como objetivo analizar dicha aplicación con el fin de identificar áreas de oportunidad las cuales permitan brindar una mejor experiencia al usuario. Se examinará el impacto en la vida cotidiana de los usuarios, las estrategias utilizadas por la aplicación para mantenerse a la vanguardia en el mercado de las aplicaciones de almacenamiento en la nube, así como su desarrollo y funcionalidades presentes en la versión 5.5.1 (versión disponible para el usuario final durante la elaboración de este documento).

Desarrollo

Para el presente trabajo, se decidió analizar la aplicación de Claro Drive. Al ser un servicio relativamente nuevo y útil para el respaldo de información, se consideró que cuenta con un buen impacto de uso en la sociedad latinoamericana.

Profesionalmente hablando, resulta atractivo el servicio que provee, alineándose con las tendencias de respaldar y subir nuestra información a la nube, proporcionando así una herramienta para gestionar la información y acceder a ella desde cualquier dispositivo.

Descripción general de la aplicación

Claro Drive aparece alrededor de 2007 como parte de la empresa Claro enfocada a las telecomunicaciones con sede en América Latina, excluyendo a Bolivia, Cuba y Venezuela. Claro fue fundada el 19 de septiembre de 2003 por Carlos Slim, y su sede central se encuentra en la Ciudad de México. La empresa opera en varios países de América Latina y a lo largo de los años ha ampliado su gama de servicios ofrecidos como telecomunicaciones, entretenimiento, servicios en la nube, streaming y comercio electrónico (Claro, n.d.).

Objetivo

Actualmente, el objetivo de la aplicación es que “respalda y comparte archivos, música, fotos, videos y lo que quieras de la forma más segura” (Telcel, n.d.).

A mayor detalle, Claro Drive es un servicio en la nube diseñado para guardar de una manera más segura y sin hacer uso del espacio de los dispositivos, archivos como fotografías, canciones, videos, documentos y presentaciones. Este servicio permite a los usuarios guardar, respaldar, compartir y descargar su información donde quieran y cuando quieran.

La problemática que se busca resolver es la falta de almacenamiento en nuestros dispositivos, junto con la accesibilidad desde cualquier dispositivo en cualquier momento del día, junto con el ofrecer una solución consolidada a las PyMEs para evitar la pérdida de sus datos y mejorar la colaboración entre los equipos.

Sector, industria económica y público dirigido

Tomando en cuenta que el servicio se dirige a los clientes que sean usuarios de Claro Hogar y de los servicios móviles de Claro, Telmex y Telcel o en caso contrario, al público en general que desee contratar un plan de almacenamiento es posible decir que se cuenta con un amplio alcance y no se cierra a ningún sector o industria.

Adicionalmente, Claro Drive también cuenta con un servicio (Claro Drive Negocios) dirigido al sector empresarial puesto que ofrece servicios de 100GB, 250GB y 1TB de almacenamiento por usuario empresarial. Como se muestra en la página oficial, “Claro Drive Negocios es una solución desarrollada para satisfacer las necesidades de almacenamiento de información en la nube y de herramientas de colaboración de las pequeñas y medianas empresas” (Claro Cloud, 2023).

Relevancia social

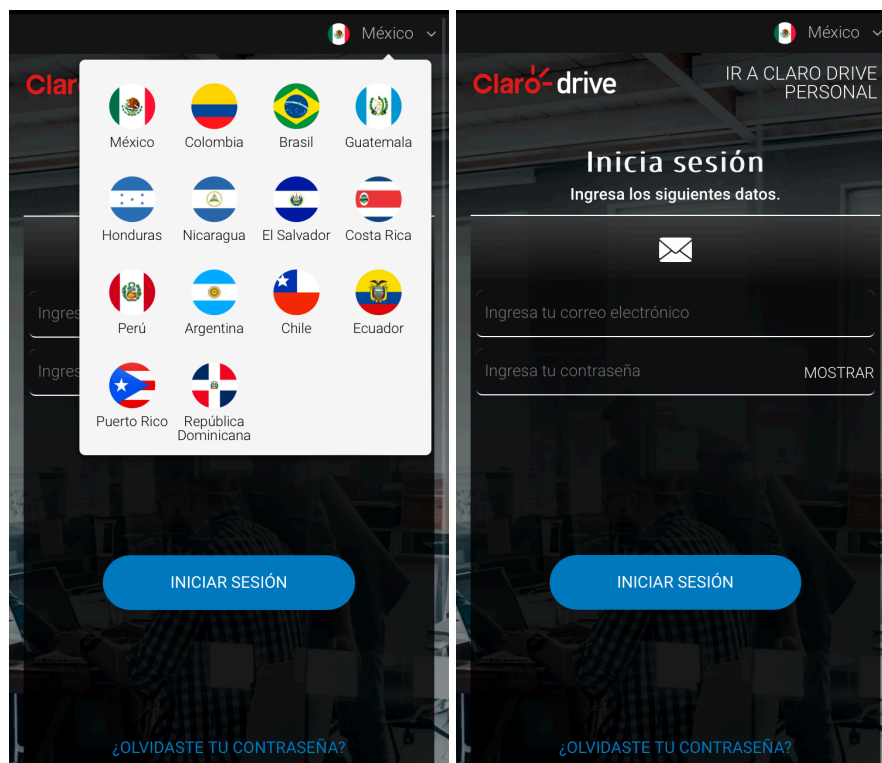
De acuerdo con el noticiero CDNN de Nicaragua (2024), el impacto de Claro Drive radica en su apoyo en el trabajo remoto, facilitando el trabajo colaborativo y asegurando los datos de una manera segura. Aparte de trabajar con documentos personales e individuales, es posible controlar y compartir los documentos con miembros dentro de la misma organización, contando con una indexación para facilitar el orden de los archivos.

Por otro lado, hoy en día existe una creciente necesidad de servicios seguros en la nube, se espera que para finales de este año crezca el valor del sector a \$6.3 billones de dólares mientras que el 89% de empresas han posicionado como prioridad los servicios en la nube,

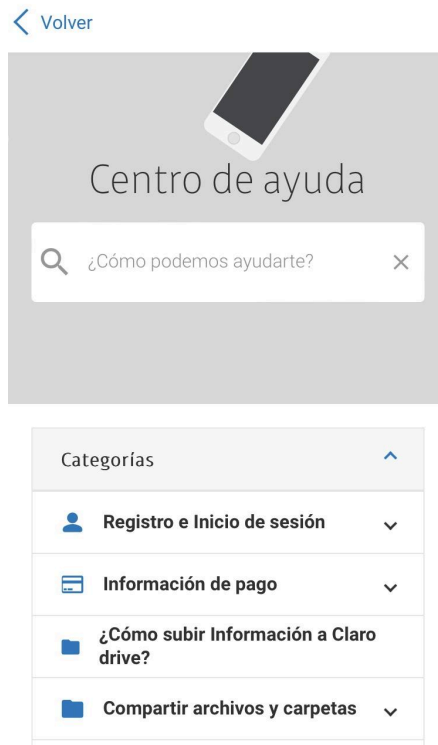
inclusivo arriba que la seguridad (Griffiths, 2024). Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, Claro Drive se encuentra incursionando en una de las áreas más relevantes en el mundo de la tecnología, por lo que cuenta con una gran relevancia para su mercado latinoamericano.

Funcionalidades

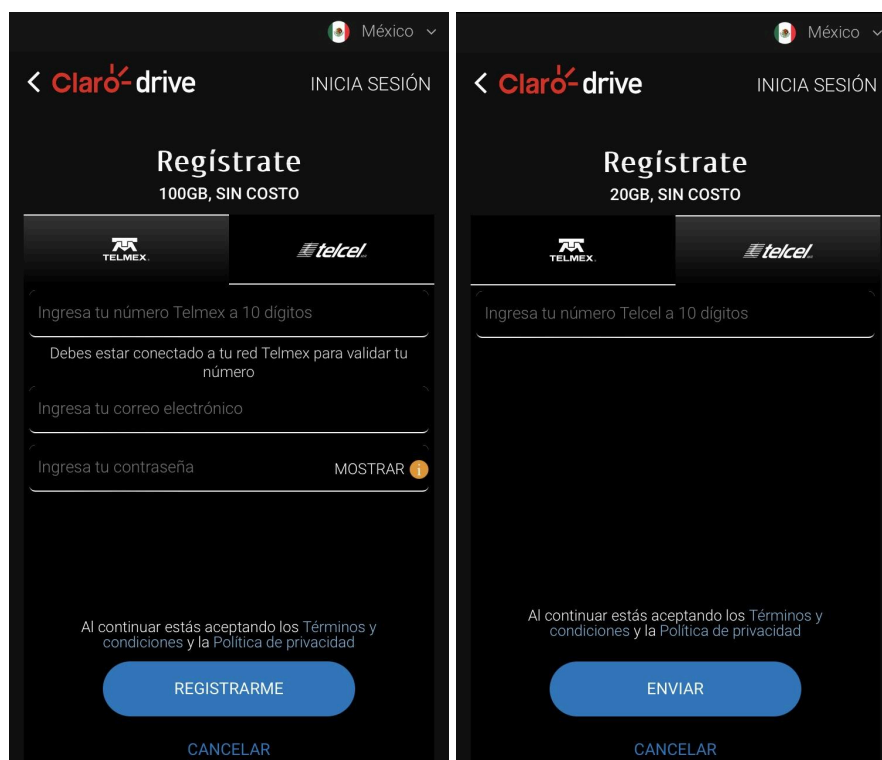
Al ingresar a la aplicación, se presenta la pantalla inicial donde es posible seleccionar la opción de “Regístrate” e “Inicia Sesión”. Asimismo en la parte superior derecha es posible seleccionar desde qué país latinoamericano se hace uso de la aplicación junto con la opción de poder iniciar sesión desde Claro Drive Negocio.



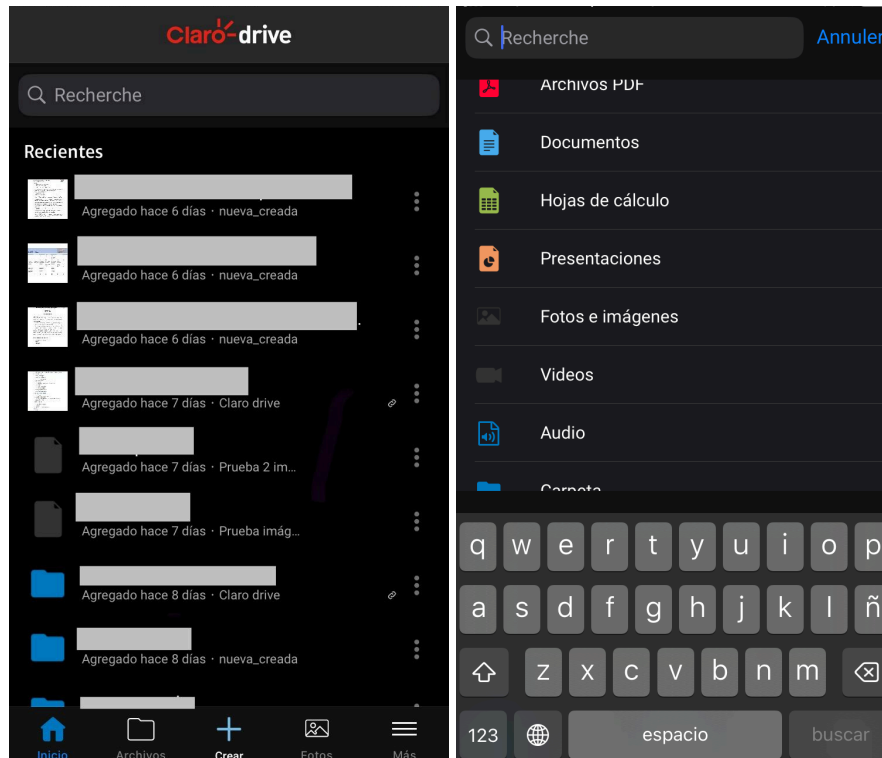
Asimismo, se presenta la opción de “Ayuda” donde se pueden encontrar las respuestas a las preguntas más frecuentes de los clientes, desde cómo iniciar sesión hasta cómo subir archivos en la nube.



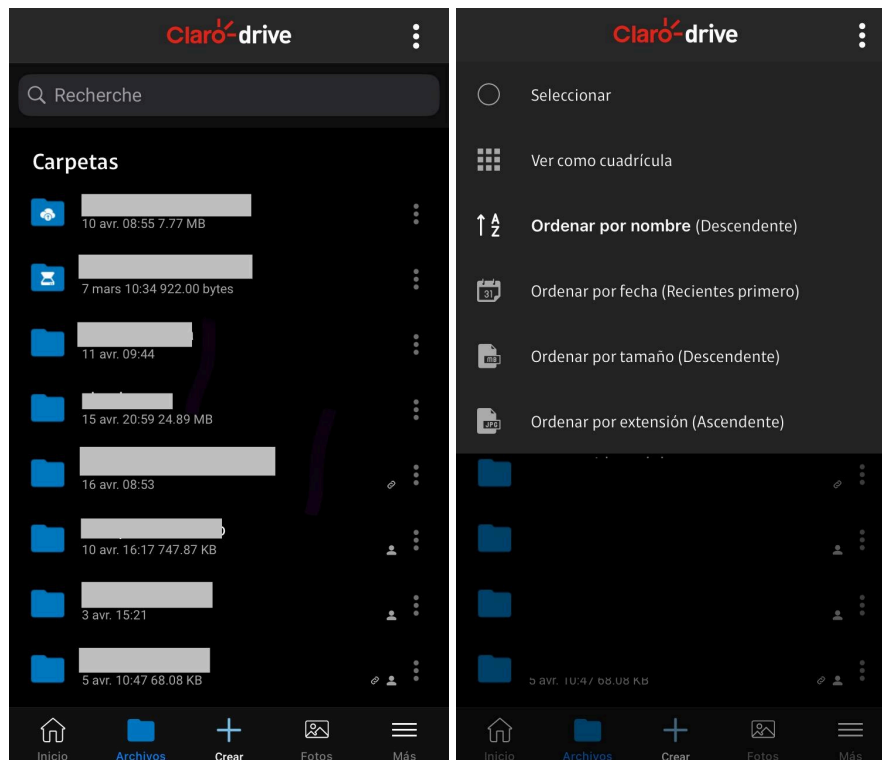
Respecto al registro, se cuenta con dos opciones la primera en caso de ser cliente de Telmex y la segunda en caso de que el usuario sea cliente de Telcel. Cabe mencionar que en caso de ser cliente de Telmex se ofrece 100GB de almacenamiento sin costo mientras que en caso de ser cliente de Telcel solamente se ofrecen 20GB de almacenamiento.



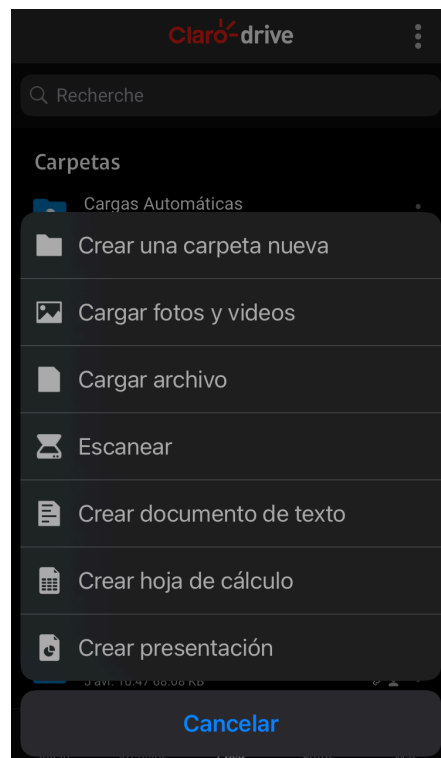
Una vez que se inicia sesión se presenta la pestaña de “Home” donde se encuentran los últimos archivos subidos a la nube, asimismo es posible buscar algún documento en específico por medio de palabras clave o tipo de documento asociado, por ejemplo imágenes, PDFs, presentaciones, audio, entre otros.



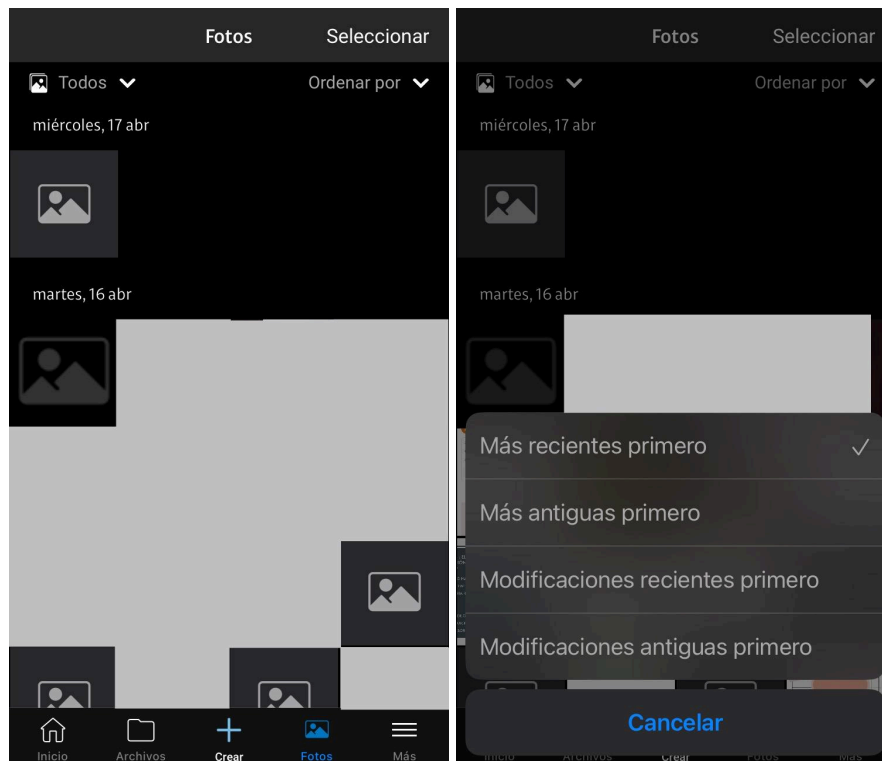
Por otro lado, en el menú horizontal se cuenta con la opción de “Archivos” donde se encuentran las carpetas creadas con el fin de contar con una mejor organización de la información. Asimismo, en la parte superior derecha se cuentan con tres puntos los cuales permiten organizar la información de acuerdo con un orden ascendente, orden descendente, orden de acuerdo con la fecha de creación o poder visualizar los archivos en forma de cuadrícula.



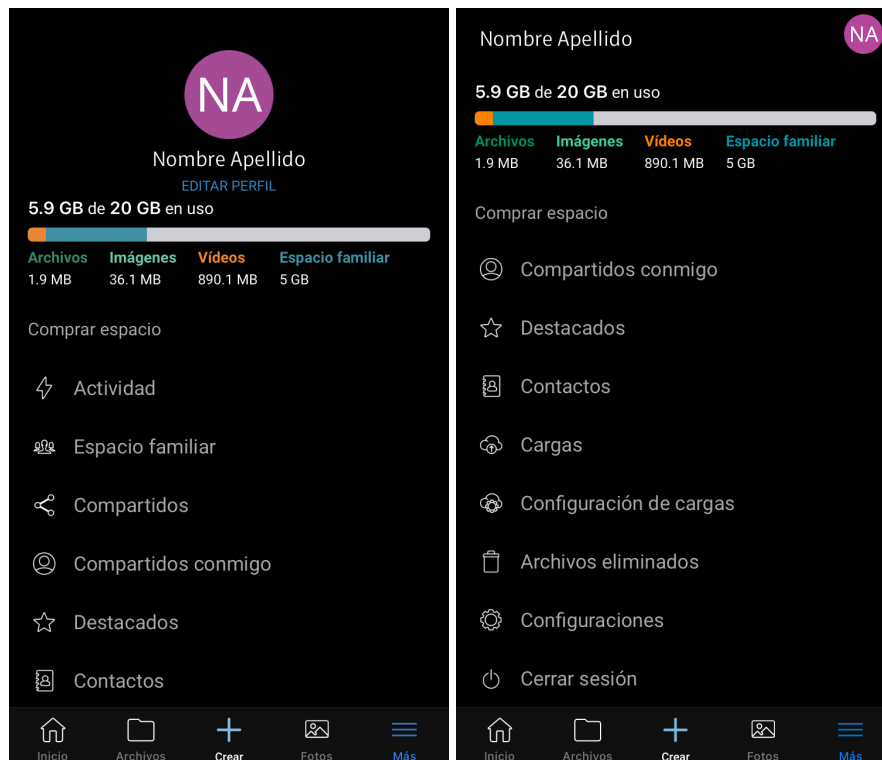
Asimismo, se cuenta con la opción de crear, donde se despliega una nueva ventana con las opciones de crear carpeta, cargar fotos, cargar archivos, escanear documentos o crear otros documentos como Word, Excel y PowerPoint.



Otra opción disponible en el menú horizontal es la de “Fotos” en ella es posible visualizar las fotos que se han subido en la nube, junto con la opción de acomodarlas de acuerdo a antigüedad o bien de acuerdo a las modificaciones realizadas.



Por último, se presenta la opción de “Más” donde es posible acceder a la opción de “Editar Perfil” junto con el visualizar la cantidad de espacio disponible, el uso del mismo y las configuraciones como actividad reciente, contactos, papeleras, destacados, entre otros.



Elección de la aplicación

Se eligió trabajar con Claro Drive como parte del trabajo debido a su amplio uso dentro del entorno laboral y a la creciente importancia que han adquirido los servicios en la nube en los últimos años. Reconocemos que Claro Drive es una aplicación que cuenta con una gran relevancia y popularidad en el mercado de Latinoamérica. Sin embargo, para garantizar su efectividad y maximizar su potencial, realizamos un análisis de sus diversas áreas de oportunidad.

Propuestas

Luego de revisar las funcionalidades y eficiencia de la aplicación, junto con analizar los comentarios proporcionados por el resto de la comunidad que hace uso de la aplicación se realizaron las siguientes propuestas para mejorar la experiencia de la aplicación:

1. Una de las mayores áreas de oportunidad de la aplicación es la velocidad y calidad con la que se suben los documentos a la nube, para ello se propone la configuración del servidor para manejar las extensas solicitudes que son requeridas, junto con la realización de pruebas exhaustivas de rendimiento para identificar los posibles cuellos de botella en el proceso de carga de documentos. Estas pruebas nos permitirán

comprender mejor cómo se comporta la aplicación bajo diferentes cargas y escenarios de uso, y nos ayudarán a determinar qué áreas específicas requieren las mejoras.

2. Otro punto importante que hemos identificado es el tiempo de sincronización. Si bien es un proceso que puede variar según la velocidad de la conexión a internet, hemos observado que en algunos casos la sincronización puede ser considerablemente prolongada, lo que ha resultado en la no carga de algunas imágenes, como se evidencia en las imágenes presentadas en la sección de funcionalidad. Por ello, se propone mejorar la infraestructura de red en la que trabaja la aplicación junto con la introducción de algoritmos de compresión de datos.
3. Una problemática a considerar es el registro de nuevos usuarios desde la aplicación, en este caso se probó generar una nueva cuenta asociada a un número Telcel lo cual en ningún momento fue permitido, puesto que solamente se mostraba la leyenda de “Se presentó un error por favor intente más tarde”. Para mejorar dichas deficiencias, se propone implementar un mejor manejo de errores, tanto para el usuario como para el desarrollador, para con ello devolver un mensaje más claro y específico al usuario. Asimismo, se propone realizar pruebas más exhaustivas para poder delimitar de mejor manera qué es lo que se encuentra fallando.
4. Relacionado con el punto anterior, observamos que en la página web de Claro Drive existen tres opciones de registro adicionales a los presentados en la aplicación móvil: "Claro Música", "Claro Video" y "Correo Electrónico". Esta diferencia en las opciones de registro puede generar confusión entre los usuarios y afectar su experiencia. Por lo tanto, se propone homogeneizar estas opciones para asegurar consistencia tanto en la página web como en la aplicación móvil. Al unificar las opciones de registro se puede mejorar la navegación del usuario y facilitar el registro, contribuyendo así en una mejor experiencia al usuario.

Competencia

Claro Drive presenta una fuerte competencia en los servicios de nube, entre los que se encuentran Google Drive, iCloud, Dropbox, OneDrive, MEGA, por mencionar algunos. Todas las plataformas anteriormente mencionadas ofrecen una variedad de características y ventajas que las hacen ser consideradas por los usuarios para almacenar su información. Por ejemplo, Google Drive se integra fácilmente con otras aplicaciones de Google y ofrece una amplia gama de herramientas para la productividad (Docs, Sheets y Slides) mientras que

iCloud es mayormente utilizada por los usuarios debido a su integración con el ecosistema de iOS. Asimismo, se encuentra MEGA, servicio que es caracterizado por su gran seguridad y su oferta de mayor almacenamiento gratuito, siendo 20GB.

En comparación con su competencia, Claro Drive cuenta con la ventaja de estar asociado con un proveedor de servicios de telecomunicaciones reconocido, lo que puede generar confianza entre los usuarios que ya son clientes de Claro. Además, la integración con los servicios móviles de Claro, Telmex y Telcel puede ofrecer beneficios adicionales para ciertos usuarios. Otro punto importante, son sus precios accesibles para su mercado en latinoamérica junto con las alianzas estratégicas con otros servicios reconocidos de telefonía móvil.

Sin embargo, Claro Drive también enfrenta desafíos, como la necesidad de mejorar la velocidad y calidad de la carga de documentos en la nube o las fallas en la sincronización de información, convirtiéndose en un gran punto a considerar por sus usuarios.

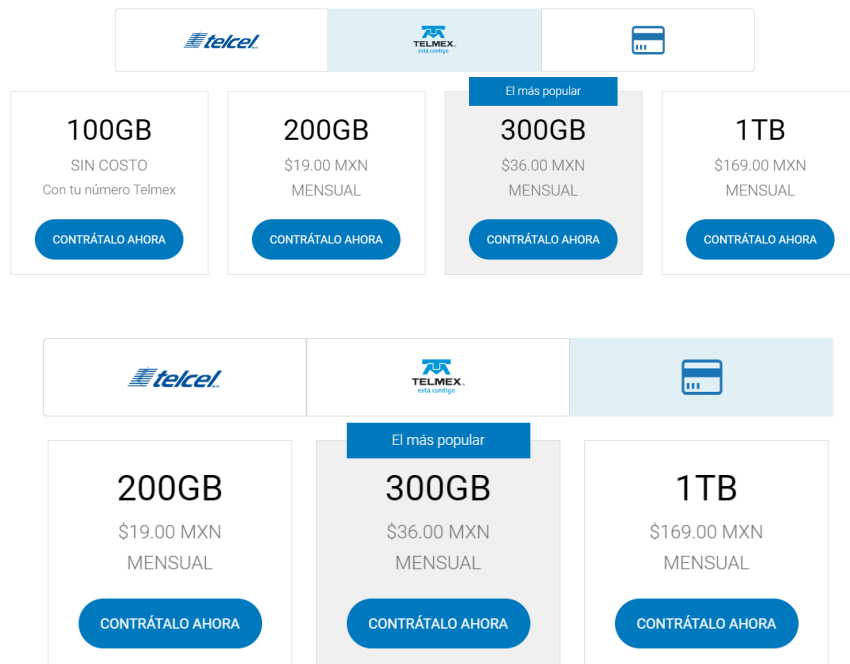
Distribución

Actualmente, Claro Drive se encuentra desarrollada para Google Play y la App Store, asimismo se cuenta con la opción de descargar el ejecutable exe y tbz para los sistemas operativos de Windows y macOS desde la página oficial de Claro Drive. Incluyendo su presencia en la App Gallery de Huawei. Cabe resaltar que dichas aplicaciones pueden incluir algunas mejores, por ejemplo, contar con la vista horizontal en los dispositivos móviles y tabletas, no limitando a los usuarios solamente a un vista y uso vertical de la aplicación.

Modelo de negocios

Su modelo de negocios se basa en un modelo de suscripciones, tal y como se observa en la siguientes imágenes, donde el precio depende el proveedor por el cual se contrate:

telcel		TELMEX		Claro	
20GB	SIN COSTO	El más popular 100GB	\$29.00 MXN MENSUAL	200GB	\$49.00 MXN MENSUAL
CONTRÁTALO AHORA		CONTRÁTALO AHORA		CONTRÁTALO AHORA	
				1TB	
				\$169.00 MXN MENSUAL	
				CONTRÁTALO AHORA	

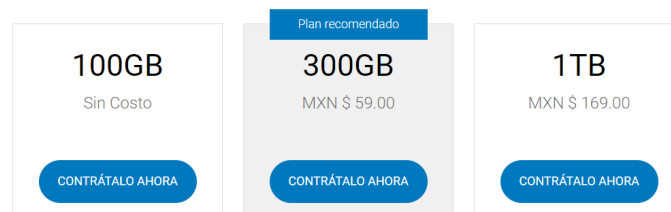


Asimismo, se cuenta con un plan de suscripción para los negocios llegando a ofrecer servicios como manejo de grupos, roles de administrador y métricas de uso.

Elige el plan que más te convenga

Claro drive Negocio te ofrece planes a la medida de tus necesidades de almacenamiento de información corporativa en la nube. Todos los planes incluyen:

- Plan de 100GB gratis por cuenta
- Rol administrador
- Manejo de grupos
- Encriptación de datos
- Métricas de uso
- Soporte 7 x 24



Con ello, Claro Drive genera dinero por medio de la venta de espacio de almacenamiento adicional y planes dirigidos a empresas, todo con el fin de poder proporcionar diversos servicios a sus clientes, dependiendo de sus necesidades.

FODA

Fortalezas

- Es una plataforma la cual cuenta con un mercado claro y bien definido geográficamente.

- Cuenta con la integración de otros servicios de telefonía móvil para ofrecer su servicio como extensión y beneficio de otros, aportando en la idea de la exclusividad para el cliente.

Oportunidades

- Podría ofrecer nuevas funcionalidades relacionadas con los servicios en la nube, como la gestión de aplicaciones o servicios en la misma.
- Asimismo, podría mejorar su interfaz y diseño, presentando una idea más homogénea y moderna para el cliente.

Debilidades

- Cuenta con una dependencia a la infraestructura de la empresa Claro, por lo que puede llegar a presentar deficiencias en su servicio y seguridad.
- La falta de funcionalidades y herramientas avanzadas a comparación de su competencia puede ser un elemento decisivo para sus potenciales clientes.

Amenazas

- Cuenta con una fuerte competencia en el ámbito de servicios de almacenamiento en la nube, puede llegar a ser opacada por servicios como Google Drive o iCloud.
- Al manejar información sensible e importante de sus usuarios, específicamente de sus empresas clientes, en caso de un fallo de seguridad Claro Drive podría enfrentarse a una falta de confianza de sus clientes.

Conclusiones

Aprendizajes

Durante el proceso de investigación para mejorar la aplicación Claro Drive, hemos obtenido muchos aprendizajes que han enriquecido significativamente nuestra comprensión del usuario y del producto. Al sumergirnos en las necesidades, deseos y frustraciones de los usuarios, hemos adquirido una perspectiva más profunda de cómo interactúan con la aplicación en su vida diaria. El feedback directo de los usuarios nos ha proporcionado información clave para

identificar áreas de mejora y priorizar funcionalidades, mientras que la diversidad de dispositivos y contextos de uso nos ha desafiado a adaptar la aplicación para ofrecer una experiencia consistente y satisfactoria. Además, hemos reforzado la importancia de mantener la aplicación simple, segura y centrada en la privacidad de los datos del usuario, lo que nos ha llevado pensar en la importancia de la sencillez de la interfaz de usuario y en la implementación de medidas adicionales de seguridad. Estos aprendizajes han sido fundamentales para guiar nuestro proceso de desarrollo y crear una aplicación más sólida, intuitiva y orientada a las necesidades de nuestros usuarios.

Reflexión

En última instancia, podemos decir que este proceso de investigación nos ha enseñado que el desarrollo de una aplicación exitosa va más allá de la mera codificación y optimización de funciones. Si no se trata de comprender verdaderamente a nuestros usuarios, escuchar atentamente sus necesidades y preocupaciones, y comprometernos a proporcionar soluciones que realmente hagan una diferencia en sus vidas.

Lo que consideramos que es una parte fundamental al lanzar esta app es la investigación previa que se debe hacer a la competencia con la que te enfrentas, partiendo de un buen análisis e investigación profunda, puedes obtener mucha información útil, como debilidades y fortalezas a las que te enfrentas, posibles errores que presentan los servicios en la nube etc.

Fuentes de consulta

Claro. (n.d.). *Sitio Corporativo Claro*. Claro. Retrieved April 23, 2024, from

<https://www.claro.com/>

Claro. (2020, January 27). *Claro Drive respaldo en la nube | Sala de prensa Claro*

Nicaragua. Claro Nicaragua. Retrieved April 23, 2024, from

<https://www.claro.com.ni/institucional/claro-drive-nube/>

Claro Cloud. (2023). *Claro drive Negocio*. Retrieved April 23, 2024, from

<https://www.clarocloud.com.co/colaboracion/claro-drive-negocio/#/>

- Entrvistas CDNN23. (2024, April 9). 5:34 / 16:10 *Impacto de Claro Drive Empresarial en la productividad de las empresas*. Youtube. Retrieved April 24, 2024, from <https://www.youtube.com/live/LmUlZNwEbns?si=8ZoZVmz115gsPORD>
- Griffiths, C. (2024). *The Latest Cloud Computing Statistics (updated April 2024)*. AAG IT Support. Retrieved April 24, 2024, from <https://aag-it.com/the-latest-cloud-computing-statistics/>
- Stockton, B., & Hougen, A. (2024, April 3). *10 Best Cloud Storage Services 2024: Personal & Business Use*. Cloudwards.net. Retrieved April 24, 2024, from <https://www.cloudwards.net/best-cloud-storage/>
- Telcel. (n.d.). *Claro drive es tu espacio de almacenamiento en la nube*. Retrieved April 23, 2024, from <https://www.telcel.com/personas/servicios/claroideas/clarodrive.html>
- Xataka. (2017, December 11). *Claro drive: 10GB de almacenamiento gratis en la nube... si eres usuario de Telcel y Telmex*. Xataka México. Retrieved April 23, 2024, from <https://www.xataka.com.mx/telecomunicaciones/claro-drive-10gb-de-almacenamiento-gratis-en-la-nube-si-eres-usuario-de-telcel-y-telmex>