Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Unidad de Educación a Distancia

Modalidad en línea

Emprendimiento e Innovación

TEMA:

ANÁLISIS D.A.F.O. - F.O.D.A. de la Empresa de servicios integrados de Telecomunicaciones Claro

Grupo 1

NRC 6886

ALUMNOS

Congo Suárez Letty Karen

Hidalgo Álvarez Karen Fernanda

Medina Ríos Cecilia Dayanna

Pilatuña Duque Evelyn Solange

Ramírez Prado Ginger Verónica

Tutor

MSc. Jhony Fabián Pazmiño Lizan

Quito, 01 de julio del 2022

Emprendimiento seleccionado: Servicios integrados de telecomunicaciones Claro

ANÁLISIS D.A.F.O. - F.O.D.A. Claro

NTERNAS

	D	Debilidades		F	Fortalezas
	1	El sercivio al cliente es de mala orientación.		1	Diversidad de ofertas y planes.
	2	Actualmente el nivel de cobertura es inestable.		2	Cuenta con una red de apoyo y un equipo sólido
	3	Costos elevados del plan de internet.		3	Brinda promosiones gratuitas, habilitadas a redes sociales
	4	Falta de capacitación al servicio técnico.		4	La marca está establecida a nivel nacional.
	5	La publicidad no garantiza la satisfacción del cliente.		5	Cuenta con una amplia cobertura de red.

ANÁLISIS D.A.F.O. - F.O.D.A. Claro

Procedentes del ENTORNO

	A	Amenazas		O	Oportunidades
	1	La nueva competencia en el mercado.		1	Usuarios inconformes de parte de la competencia.
	2	Dependencia del nivel económico del país.		2	Brinda facilidad a los clientes para obtener un nuevo dispositivo electronico.
	3	Los catástrofes naturales.		3	Facilidad al cambiar de línea y mantener el mismo númer
	4	Propuestas y planes similares de diferentes operadoras.		4	Capacidad de expandirse a otros paises.
	5	Ciberataques dentro del entorno empresarial.		5	Mejorar la concectividad en el país.
	6			6	
	7			7	
	8			8	

Estrategias OFENSIVAS	
1	Plantear planes y combos promocionales por cambio de operadora
2	Establecer un eqipo en puntos de ventas de dispositivos elentrónicos
3	Ofrecer whatsapp gratis por un mes al cambiar de operadora y conservar el número.
4	Desarrollo de mercado con técnicas de sercivio establecidas.
5	Mejorar el nivel de cobertura en el pais permitira presentar nuevas tecnicas de expanción.
6	
7	

Estrategias DEFENSIVAS	
1	Ofrecer planes alternativos a la competencia.
2	Oportunidades laborales para contribuir al progreso económico
3	Utilizar las herramientas digitales en el preaviso de desastres naturales
4	Usar el reconocimiento y credivilidad de Claro para innovar en nuevos planes
5	Instalar sistemas de seguridad confiables.
6	
7	

Estrategias REORIENTACIÓN	
1	Garantizar la satisfacción del cliente
2	Cambiar la perspectiva de los celulares y mejorar la banda de frecuencia.
3	Mejorar la productividad y el compromiso con el cliente.
4	Reorganizar la calidad del servicio tecnológico brindado con alianzas estratégicas.
5	Utilizar las mejores herramientas tecnológicas con publicidad verídica y alcanzable.
6	
7	

Estrategias SUPERVIVENCIA	
1	Mejorar la hhabilidad de atención al cliente
2	Técnicos capacitados para mejorar la banda de frecuencia.
3	Planes de postpago para los sectores afectados por desastres natureles.
4	Asignar recursos en un equipo especializado encargado de estrategias innovadoras y mantenimiento
5	Involucrar al cliente como persona activa para superar sus espectativas.
6	
7	

ANÁLISIS de la POSICIÓN ESTRATÉGICA (DAF

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA

		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% In
F	FORTALEZAS pon los factores criticos	1 Estabilidad en el ambito financiero.	MF	10%
		2 Posicionamiento en el mercado.	MF	10%
		3 Publicidad estratégica.	F	7%
		4 Alianzas por hoja de cálculo.	MF	13%
		5 Control de productividad	MF	10%
D	DEBILIDADES pon los factores criticos	1 Innovación de sercicio al cliente.	D	10%
		2 Estabilidad de red.	M	10%
		3 Precios accesibles.	M	10%
		4 Calidad de servicio técnico,	D	10%
		5 Cumple con las espectativas del cliente.	D	10%

ANÁLISIS de la POSICIÓN ESTRATÉGICA (DAFO

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

		FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Im
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1	Puntos de venta	MF	10%
	2	Desarrollo de Mercado	MF	10%
	3	Técnicas de expanción	MF	12%
	4	Promociones estratégicas	F	8%
	5	Nivel de conectividad	MF	10%
A AMENAZAS pon los factores críticos	1	Competencia desleal.	M	6%
	2	Dependencia del nivel económico.	F	14%
	3	Perdida de conectividad.	MF	10%
	4	Imitacion de planes y ofectas.	MF	10%
	5	Espionaje empresarial	MF	10%

Enlace de visualización de la presentación en documento Excel:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C0kjksyRt83gk8H0CEUGLbCg-ByTAFcF/edit?usp=sharing&ouid=110399058952720422873&rtpof=true&sd=true

Referencias Bibliográficas

Campos Ochoa, J., & Saladen Rodelo, I. M. (2014). *Ruta de internacionalización : Claro Telecomunicaciones*. Universidad del Rosario. https://doi.org/10.48713/10336_8721

Herrera, S., & Darío, J. (2014). *Estudio y diseño para la implementación de un Switch de Core CISCO en alta disponibilidad utilizando un esquema de virtualización para el proveedor de servicios de telecomunicaciones Claro Conecel Ecuador* http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1689

.