



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN

Facultad de Administración

Carrera de Ingeniería Comercial

**Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciatura en Ciencias de la
Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial**

**"ANÁLISIS DE ENTEL EN LA INDUSTRIA DE LAS
TELECOMUNICACIONES"**

Docente portafolio:
Pilar Veliz Pasmíño

Estudiante:

Yesenia Bahamonde Cárdenas

Punta Arenas, lunes 01 de abril de 2024.

Dedicatoria

Dedico este Portafolio de Título con profundo agradecimiento y aprecio a mi familia, cuyo constante respaldo ha sido el pilar fundamental en el logro de este objetivo tan significativo para mí. Optar por la obtención de la Licenciatura en Ciencias de la Administración de Empresas y el Título Profesional de Ingeniero Comercial ha sido un trayecto desafiante, y su inquebrantable apoyo ha sido mi fuente de motivación y fortaleza.

En particular, deseo expresar mi gratitud hacia mi hijo, Vicente, cuya presencia y amor incondicional han sido mi mayor inspiración para perseverar en este arduo camino. Su alegría y entusiasmo han sido un faro de esperanza en los momentos más difíciles, impulsándome a seguir adelante con determinación y pasión por alcanzar mis metas.

Asimismo, quiero reconocer y agradecer el apoyo incondicional de mi esposo, Richard. Su comprensión, paciencia y sacrificio han allanado el camino para que pudiera superar las exigencias académicas, laborales y familiares. Su apoyo inquebrantable ha sido fundamental para poder conciliar la educación superior con mis responsabilidades laborales y familiares, demostrando un compromiso inigualable que valoro profundamente.

En resumen, este Portafolio de Título es un tributo a la dedicación y sacrificio de mi familia, cuyo amor y apoyo han sido la fuerza impulsora detrás de cada logro alcanzado. Sin su presencia constante y alentadora, este camino habría sido mucho más difícil. A ellos les debo mi más profundo agradecimiento y reconocimiento por ser mi fuente de inspiración y motivación constante a lo largo de esta travesía hacia la realización de mis sueños académicos y profesionales.

Objetivos generales

El objetivo del presente portafolio es presentar de manera clara y precisa mis vivencias en el proceso de aprendizaje desarrollado en el Programa de la carrera de Ingeniería Comercial, así como mis apreciaciones personales y los conocimientos adquiridos durante este curso. Expreso mis reflexiones respecto al cuerpo académico y mi experiencia con las metodologías empleadas, como los foros, trabajos y evaluaciones semanales.

La importancia de este portafolio radica en su capacidad para revelar cómo estoy viviendo mi proceso académico y bajo qué circunstancias enfrente la realidad de mis estudios de ingeniería comercial. Sin lugar a dudas, esta herramienta analítica proporcionada por la universidad es fundamental para un buen desempeño académico, el cual espero que sea lo más fructífero posible.

Este portafolio no solo busca evidenciar mis vivencias y aprendizajes, sino también dar a conocer el proyecto realizado durante el último semestre de la carrera en la asignatura que nos ayudó a dejar más claros nuestros objetivos como profesionales.

Este proyecto está enfocado en dar a conocer un análisis detallado del microentorno y macroentorno de Entel en la industria de las telecomunicaciones, refiriéndose a factores cercanos a la empresa que afectan su funcionamiento diario y su capacidad para competir.

Factores como clientes, competidores, proveedores, colaboradores, socios estratégicos, regulaciones gubernamentales, accionistas, tecnología y medios de comunicación son analizados.

Además, se examina la rivalidad entre competidores existentes, el poder de negociación de proveedores y clientes, la amenaza de productos o servicios sustitutos y la amenaza de nuevos competidores.

Se observa que la rivalidad entre competidores es alta, mientras que la amenaza de nuevos competidores es baja debido a las barreras de entrada en la industria.

En resumen, se proporciona un análisis exhaustivo del entorno en el que opera Entel, desde factores cercanos a la empresa hasta factores más amplios que pueden influir en su estrategia y funcionamiento.

Objetivos específicos del portafolio digital

Conforme a los principios SMART, mi enfoque para el desarrollo de mi futuro académico y profesional se centrará en establecer objetivos concretos y alcanzables, aprovechando el poder del portafolio digital como herramienta fundamental para medir mi progreso y mantener mi enfoque durante el resto del semestre.

En primer lugar, mi objetivo es definir claramente mis metas académicas y profesionales, identificando los pasos específicos que debo seguir para alcanzarlas. Esto incluye establecer hitos a corto y largo plazo que sean medibles y realistas. Utilizaré mi portafolio digital para registrar y evaluar mi avance hacia estas metas, lo que me permitirá mantenerme enfocado y motivado.

En segundo lugar, mi objetivo es exhibir la progresión de mis aptitudes, conocimientos y logros a lo largo de este semestre. Para lograr esto, destacaré los hitos más sobresalientes alcanzados en cada asignatura y proyecto académico. Utilizaré mi portafolio digital para documentar mi crecimiento y destacar mis logros de manera clara y concisa.

En tercer lugar, mi objetivo es demostrar mi competencia en la comunicación efectiva de ideas, ya sea mediante la escritura, el diseño gráfico, la programación u otras habilidades relevantes. Utilizaré mi portafolio digital como plataforma para mostrar mi creatividad y destreza en la presentación de información. Esto incluirá la creación de contenido visualmente atractivo y la narración clara y convincente de mis ideas y

proyectos.

En resumen, a través de la fijación de objetivos SMART, me comprometo a utilizar mi portafolio digital como una herramienta efectiva para impulsar mi crecimiento académico y profesional, exhibir mi progreso y logros, y demostrar mi competencia en la comunicación efectiva de ideas.

Narrativas reflexivas 1

Reconocimiento de aprendizajes previos

El reconocimiento de los aprendizajes previos ha sido fundamental en mi trayectoria académica y profesional. Al ingresar a la carrera de Ingeniería Comercial después de haberme titulado en Ingeniería en Administración de Empresas, pude valorar la importancia de estos conocimientos previos y reconocer las áreas en las que aún necesito aprender. No todas las asignaturas fueron cubiertas en mi primera carrera universitaria, lo que resalta la relevancia de adquirir nuevos conocimientos para enfrentarme a un mundo laboral en constante evolución.

Asignaturas como Finanzas y Cálculo han sido especialmente importantes para mí, ya que han fortalecido mis bases y me han proporcionado una actualización de información crucial en el ámbito económico. Este fortalecimiento de los conocimientos básicos es esencial para desenvolverme con autonomía en mi futura carrera profesional en Ingeniería Comercial.

Además, mi experiencia laboral previa en áreas como administración, contabilidad y recursos humanos me ha mostrado la importancia de continuar generando conocimiento para crecer profesionalmente. La capacitación constante se ha vuelto una prioridad en mi vida laboral, y mi ingreso a la carrera de Ingeniería Comercial refuerza la necesidad de seguir aprendiendo y actualizándome en un mundo laboral cada vez más exigente.

En resumen, el reconocimiento de los aprendizajes previos y la búsqueda constante de nuevos conocimientos son pilares fundamentales en mi camino hacia el éxito en la Ingeniería Comercial y en mi desarrollo profesional continuo.

Problematización

La transición a la modalidad de estudio en línea ha representado un desafío significativo para mí, dado que mi experiencia previa se basaba en clases presenciales durante mi primera carrera universitaria. Estaba acostumbrada a resolver mis dudas de manera inmediata y a poner en práctica lo aprendido de forma inmediata. Sin embargo, con la modalidad en línea, la resolución de dudas se vuelve más compleja, ya que debemos estudiar videos y documentos de manera autónoma.

A pesar de los desafíos iniciales, he aprendido a adaptarme a esta nueva modalidad de aprendizaje. Después de casi cuatro meses de estudios en línea, he logrado organizar mi tiempo de manera más efectiva y he aprendido a buscar ayuda en mis compañeros de clase o a través de la comunicación por correo electrónico con los profesores.

Además, la falta de experiencia previa en consultas a través de correo electrónico o chat ha sido un obstáculo adicional para mí, dado mi historial de estudios presenciales y capacitaciones en la ciudad donde resido. Esta situación me llevó a buscar alternativas para continuar mi educación y seguir avanzando en mi carrera profesional.

En resumen, la transición a la modalidad en línea ha implicado un proceso de adaptación y aprendizaje continuo. Sin embargo, a medida que me familiarizo con esta nueva forma de estudiar, estoy desarrollando habilidades importantes de autogestión y colaboración que sé que serán valiosas en mi futuro profesional en Ingeniería Comercial.

Practica reflexiva

La práctica reflexiva es fundamental en mi proceso educativo, especialmente al enfrentarme a asignaturas que representan desafíos significativos. En particular, he encontrado dificultades en la materia de Finanzas debido a mis conocimientos previos

básicos en este campo. La complejidad de las problemáticas relacionadas con numerologías avanzadas ha sido un obstáculo, considerando que la materia es mucho más avanzada que lo que había estudiado en mi primera universidad.

Sin embargo, a medida que avanzo en los semestres, me he encontrado con asignaturas totalmente nuevas para mí, como Estrategias de Costos Publicitarios. Este curso explora prácticas relacionadas con los costos de marketing y todos los aspectos de la publicidad, temas que he tenido que aprender sobre la marcha debido a mi falta de experiencia previa en este campo.

Esta experiencia me ha enseñado la importancia de la adaptabilidad y la disposición para enfrentar nuevos desafíos. Aunque pueda resultar engorroso en un principio, cada obstáculo se convierte en una oportunidad para crecer y ampliar mis habilidades. La práctica reflexiva me ha permitido identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para superar las dificultades académicas y avanzar en mi formación en Ingeniería Comercial.

Resignificación

Más allá de los desafíos que enfrento en mi carrera, estoy comprometida a superarlos con mi mejor esfuerzo. La transición a la modalidad de estudio en línea ha sido un cambio significativo para mí, ya que nunca antes había tenido experiencia en este formato. Sin embargo, he tenido la oportunidad de conocer a personas increíbles con las que he colaborado en trabajos, complementándonos a través de foros con valiosos comentarios y apreciaciones.

En cuanto al apoyo del cuerpo académico, debo destacar que en general he recibido respuestas oportunas y útiles cuando he necesitado asesoría. Aunque inicialmente me enfrenté a un desafío de gran escala al adaptarme a esta nueva modalidad de estudio, estoy decidida a aceptar los desafíos que se me presenten durante mi carrera y a superarlos de la mejor manera posible.

Esta resignificación de los desafíos como oportunidades de crecimiento me ha permitido avanzar con confianza y determinación en mi camino hacia la excelencia académica en

Ingeniería Comercial. Estoy comprometida a aprovechar al máximo cada experiencia y a seguir aprendiendo y creciendo como estudiante y como persona.

Creación y transformación

La creación y transformación que experimento a través de mi proceso educativo son evidentes. He aprendido a valorar la oportunidad de enfrentarme a nuevas modalidades de estudio y a explorar nuevas asignaturas. Esta experiencia no solo ha ampliado mis conocimientos, sino que también ha desarrollado habilidades que serán de gran beneficio en mis futuros trabajos.

Al adentrarme en estas nuevas modalidades de estudio y enfrentarme a asignaturas desconocidas, estoy creando un camino hacia el crecimiento personal y profesional. Cada desafío superado representa una transformación en mi manera de abordar el aprendizaje y en mi capacidad para adaptarme a entornos cambiantes.

Estoy seguro de que lo aprendido hasta ahora será fundamental para mis trabajos futuros. La diversidad de experiencias y conocimientos adquiridos me proporciona una base sólida sobre la cual construir mi carrera profesional en Ingeniería Comercial. Estoy comprometido a seguir creando y transformando mi camino hacia el éxito.

Narrativas reflexivas 2

Reconocimientos de aprendizajes previos:

Los cuestionarios y foros han sido de gran utilidad para profundizar en las asignaturas y para hacer consultas a los profesores. Esta interacción en los foros es nueva para mí y me ha permitido compartir conocimientos de manera diferente.

Práctica reflexiva:

Con el tiempo, he valorado más la importancia de los foros, que me han ayudado a resolver dudas y a discutir con mis compañeros sobre los temas aprendidos. Además, hemos profundizado en diferentes temas a través de preguntas, comentarios y enlaces de interés.

Resignificación:

A pesar de las dificultades iniciales con la modalidad en línea, logré adaptar mis tiempos y participar adecuadamente en las asignaturas. Esta adaptación me permitió involucrarme en cada actividad y foro solicitado.

Creación – transformación:

La interacción en los foros ha introducido una nueva forma de estudio que me ha ayudado a resolver preguntas de manera ordenada y a organizar mis tiempos de manera efectiva.

Problematización:

La gestión del tiempo entre estudios, familia y trabajo ha sido un desafío, especialmente hacia el final del año cuando la carga laboral aumenta. Además, la cantidad de foros por unidad en la asignatura de Finanzas Corporativas ha sido un obstáculo debido a mi falta de conciencia para realizarlos semanalmente.

Resignificación:

A medida que el ciclo académico llega a su fin, puedo afirmar que he logrado manejar la modalidad en línea de manera satisfactoria, aunque no sea comparable a la presencial. Además, he recibido buena asesoría por parte del cuerpo académico, que ha respondido rápidamente a mis consultas.

Creación y transformación:

Lo aprendido hasta ahora ha sido de gran ayuda en mi vida personal y profesional, y he podido poner en práctica muchas herramientas proporcionadas por mis estudios, lo que ha resultado en una mejora notable en mi persona, tanto a nivel profesional como laboral.

Narrativas reflexivas 3

Reconocimientos de aprendizajes previos:

Al principio, subestimé la importancia de los foros en mi aprendizaje, pero con el tiempo, mi percepción cambió.

Práctica reflexiva:

He aprendido que cada nueva experiencia de aprendizaje es un nuevo comienzo, y los foros han formado una disciplina semanal que me ha ayudado enormemente a organizarme con los contenidos.

Resignificación:

Después de reflexionar, he incorporado los foros como parte fundamental de mi metodología semanal de estudio, lo que ha contribuido significativamente a mi desarrollo en la carrera de Ingeniería Comercial.

Creación – transformación:

La organización que he adquirido gracias a los foros se ha convertido en la base para enfrentar nuevas asignaturas y alcanzar mis objetivos personales. Esta metodología se ha vuelto indispensable para el manejo efectivo de los conocimientos semanales.

Esta evolución en mi enfoque hacia los foros demuestra cómo la reflexión y la adaptación pueden transformar nuestra manera de aprender y crecer en el ámbito académico.

Narrativas reflexivas 4

Reconocimientos de aprendizajes previos:

Inicialmente, enfrentar trabajos en línea con un grupo presentó dificultades, ya que estaba acostumbrada a colaboraciones presenciales más fluidas. Sin embargo, con el tiempo, comprendí la importancia de la disciplina para alcanzar nuestros objetivos.

Práctica reflexiva:

Con el transcurso del tiempo, mi grupo y yo nos adaptamos mediante videollamadas y compartiendo información en plataformas como Google Drive. Esta adaptación nos permitió participar activamente y colaborar de manera efectiva.

Resignificación:

Reconozco la importancia del trabajo en línea con un grupo distante para mi aprendizaje diario. Aprendí a conocer a mis compañeros, escuchar sus opiniones y colaborar de manera sincronizada, lo cual será fundamental para mi crecimiento futuro.

Creación – transformación:

Adopté una metodología de trabajo en equipo basada en habilidades blandas como escuchar, reflexionar, opinar, entender, investigar y ofrecer aportes significativos. Esta transformación permitió un desarrollo eficaz y eficiente en cada uno de nuestros proyectos.

Este proceso de reconocimiento, reflexión y transformación demuestra mi capacidad para adaptarme a nuevas modalidades de trabajo y aprender de manera continua en mi carrera de Ingeniería Comercial.

Evidencias y declaraciones contextualizadoras

Actividad Lúdica N°1

Mi Yesenia Bahamonde Cárdenas con la ayuda del Test de Uniacc presentare mis fortalezas y debilidades, proyecciones Profesionales y personales.

Tengo la capacidad de poder trabajar bajo presión, muchas de las veces en el lugar donde trabajo se requiere realizar muchas actividades en un solo momento, por ende, trato de solucionar todo de inmediato, pero esto también conlleva a que no tengo la capacidad para solicitar ayuda a mis pares ante situaciones difíciles, muchas de las veces prefiero realizar todo yo misma aun que me demore mucho mas que el hecho de solicitar cooperación de otras personas.

Otra debilidad que poseo es que cuando estoy un largo tiempo realizando una misma actividad no puedo continuar por la intolerancia a la monotonía, trato de interactuar con otras actividades pendientes, por su puesto sin dejar de lado lo mas importante, trabajo cada día para que la monotonía no sea una causa de frustración en mi trabajo (ya que amo lo que hago).

Otra debilidad que trabajo día a día para poder mejorar es la solución de conflictos, siempre trato de omitir o no interactuar con personas o momentos de conflicto, ya que no se como solucionarlos de manera correcta.

Estas dos debilidades laborales trato de mejorarlas día a día, ya que sé que pueden ocurrir en mis labores y debo estar en situación para poder afrontarlas.

Actividad Lúdica N°2

Descripción y argumentos película: El fundador

La película "El fundador" se seleccionó porque su argumento principal está estrechamente relacionado con el perfil de egreso esperado de un ingeniero comercial. El filme cuenta la historia de Ray Kroc, un vendedor que descubre un pequeño restaurante llamado McDonald's en la década de 1950 y se convierte en el hombre detrás del éxito global de la cadena de comida rápida.

El argumento se centra en la determinación y la visión emprendedora de Ray Kroc, quien reconoce el potencial del innovador sistema de los hermanos McDonald para ofrecer alimentos rápidos y de calidad. Ray utiliza su ingenio comercial para transformar el modesto restaurante en un imperio empresarial a nivel nacional y, finalmente, en una de las franquicias más reconocidas y exitosas en todo el mundo.

A lo largo de la película, se destacan los aspectos clave del perfil de egreso de un ingeniero comercial, como la identificación de oportunidades de negocio, la estrategia de expansión, la gestión de relaciones y la toma de decisiones empresariales. Ray Kroc utiliza su habilidad para analizar el mercado y desarrollar estrategias innovadoras, como la estandarización de los procesos de producción y el enfoque en la experiencia del cliente, para llevar a McDonald's al éxito.

Además, la película también muestra los desafíos y obstáculos que enfrenta Ray en su camino hacia el éxito empresarial, lo que resalta la importancia de la perseverancia, la adaptabilidad y la capacidad de superar contratiempos, habilidades cruciales para un ingeniero comercial.

"El fundador" es una elección relevante debido a su enfoque en el perfil de egreso esperado de un ingeniero comercial, destacando las habilidades y características necesarias para el éxito en el mundo empresarial, como la visión estratégica, la toma de decisiones, el liderazgo y la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades de negocio.

Reflexión

La película "El fundador" ofrece valiosas reflexiones sobre el perfil de egreso esperado de un ingeniero comercial y cómo se relaciona con los aprendizajes obtenidos de la historia de Ray Kroc y el éxito de McDonald's.

En primer lugar, la película destaca la importancia de la visión empresarial y la capacidad de identificar oportunidades. Ray Kroc vio el potencial de un pequeño restaurante y comprendió cómo podría expandirse y convertirse en algo más grande. Esta habilidad de reconocer oportunidades en el mercado y pensar en grande es fundamental para un ingeniero comercial, ya que les permite encontrar nichos, desarrollar estrategias de crecimiento y adelantarse a la competencia.

Otro aspecto clave que se refleja en la película es la importancia de la estrategia y la toma de decisiones empresariales. Ray Kroc implementó estrategias innovadoras como la estandarización de los procesos de producción y la franquicia del negocio, lo que permitió un rápido crecimiento y expansión de la cadena de restaurantes. Consideremos que ingenieros comerciales deben aprender a evaluar diferentes enfoques estratégicos, tomar decisiones informadas y desarrollar planes efectivos para alcanzar los objetivos empresariales.

Además, la película subraya la relevancia de la gestión de relaciones y la negociación. Ray Kroc tuvo que establecer alianzas con diferentes socios y franquiciados para hacer crecer su negocio. La habilidad para establecer y mantener relaciones comerciales sólidas, así como la capacidad para negociar acuerdos beneficiosos, son fundamentales en la carrera de un ingeniero comercial.

La película también resalta la perseverancia y la capacidad de superar obstáculos. Ray Kroc enfrentó numerosos desafíos y reveses en su camino hacia el éxito, pero nunca se rindió. Esta actitud resiliente es esencial para un ingeniero comercial, ya que el mundo empresarial está lleno de altibajos y es importante mantenerse motivado y persistir a pesar de las dificultades.

Por último, cabe mencionar que la película proporciona una reflexión importante sobre el perfil de egreso esperado de un ingeniero comercial. La película resalta la importancia

de la visión empresarial, la estrategia, la toma de decisiones, la gestión de relaciones, la negociación y la perseverancia. A través de la historia de Ray Kroc y el éxito de McDonald's, se pueden extraer valiosos aprendizajes que inspiran a los futuros ingenieros comerciales a desarrollar estas habilidades y características clave para sobresalir en el campo empresarial.

Actividad Lúdica N°3

SÓCRATES

Sócrates fue un filósofo griego, un revolucionario para su época, con una visión muy distinta del mundo. Su gran preocupación era la búsqueda de la virtud para poder aplicarla a todas las personas, y consideraba que para ello el hombre debía conocerse así mismo.

Desde muy joven llamó la atención de los que lo rodeaban por la agudeza de sus razonamientos y su facilidad de palabra, además de la fina ironía con la que salpicaba sus tertulias con los ciudadanos jóvenes aristocráticos de Atenas, a los que les preguntaba sobre su confianza en opiniones populares, aunque muy a menudo él no les ofrecía ninguna enseñanza.

Quería que el alumno aprendiera y cumpliera un objetivo educativo, fue el primero en hacer partícipes a los alumnos, utilizó métodos activos como las interrogantes, diálogo, reflexión y otros.

Mayéutica

Consiste en hacer preguntas de tal modo que el otro participante llegue a descubrir la verdad por sí mismo.

Este método a sido especialmente importante en la educación ya que compara al filosofo con el educador, además emplea el dialogo como instrumento dialectico para llegar al conocimiento.

Cita

“El paso del tiempo arruga tu piel, pero la falta de entusiasmo arruga tu alma”

Esta cita del filosofo hace mucho sentido en relación a lo que estamos viviendo hoy en día en el ámbito estudiantil, y mas que nada sobre las ganas de poder crecer profesionalmente, que es lo que me pasa personalmente, después de 7 años de egresar de la enseñanza media tuve el entusiasmo para poder ingresar a estudiar una carrera profesional a lo cual al día de hoy me siento orgullosa de lo que pude lograr aun cuando habían pasado varios años de no haber tenido estudios. Hoy en día después de egresar de dicha carrera profesional el entusiasmo siguió intacto para poder completar otra carrera, eso quiere decir que a pesar de los años las ganas de querer aprender y el entusiasmo que se aplica al estudio es mucho mas grande que el paso del tiempo.

Actividad Lúdica N°4

FINANZAS – GESTION DE PROYECTOS

Paso 2. Representa a través de un cuadro T el tópico o tema elegido, para ello se debe establecer el sentido de la comparación, identificando los elementos a comparar.

Paso 3. Realiza la comparación planificada según las indicaciones, recuerda añadir al cuadro una fila por cada característica, semejanza o diferencia que se encuentre entre ambos, cada ítem en cada columna debe tener su correlato al lado.

FINANZAS GESTION COMERCIAL

Análisis de costos En finanzas, el análisis de costos se centra en evaluar cómo los costos afectan la rentabilidad general de la empresa. El objetivo principal es determinar si los costos son sostenibles y si el negocio es financieramente viable a largo plazo. La gestión comercial se enfoca en el análisis de costos para garantizar una operación comercial eficiente. El objetivo principal es identificar áreas donde se pueden reducir costos sin comprometer la calidad o la capacidad de satisfacer la demanda del mercado.

Planificación La planificación financiera se centra en garantizar la estabilidad financiera a largo plazo de la empresa. Esto implica la elaboración de presupuestos, la gestión de flujo de efectivo y la planificación de inversiones para asegurarse de que la empresa tenga suficiente capital para operar y crecer de manera sostenible. La planificación comercial se centra en la estrategia de mercado, incluida la identificación de oportunidades y amenazas en el mercado. Esto implica definir segmentos de mercado, estrategias de precios y canales de distribución.

Control El control se centra en garantizar la integridad y la precisión de los registros financieros, como los estados financieros, los informes de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, y otros documentos financieros. Se busca garantizar que los números reflejen de manera precisa la situación financiera de la empresa. El control implica asegurarse de que se estén implementando las estrategias comerciales planificadas. Esto incluye el seguimiento de la ejecución de estrategias de ventas, marketing y distribución para alcanzar los objetivos comerciales.

Ejecución La ejecución se centra en la implementación de las estrategias y políticas financieras. Esto incluye la gestión de inversiones, la recaudación de fondos, la gestión de activos y pasivos, y la administración del flujo de efectivo de manera eficiente.

La ejecución se refiere a la implementación efectiva de las estrategias comerciales diseñadas para alcanzar los objetivos del mercado, como aumentar las ventas, la participación de mercado o la satisfacción del cliente.

Presupuesto El presupuesto se centra en garantizar la estabilidad financiera a largo plazo de la empresa. Esto implica la elaboración de un presupuesto general que abarca todos los aspectos financieros de la organización, desde ingresos y gastos hasta inversiones y

financiamiento. El presupuesto se enfoca en la implementación de estrategias comerciales para alcanzar objetivos específicos en el mercado. Se asignan recursos financieros para llevar a cabo campañas de marketing, promociones y otras iniciativas destinadas a atraer clientes y aumentar las ventas.

Actividades disciplinar

Actividad diciplinar nro. 1

INTRODUCCION

Se pretende demostrar la importancia del análisis de la tendencia del capital de trabajo en una empresa de servicios. En la Gerencia de la empresa Cossin. El cual nos muestra las herramientas necesarias para calcular la tendencia de este. Se hizo uso de índices y razones financieras para demostrar la hipóstasis planteada y se plantean los resultados y las conclusiones

Para conocer la necesidad e importancia del capital de trabajo es necesario conocer como punto de partida, según expresara Fred Weston en “Fundamentos de Administración Financiera” que:

El término de Capital se originó con el legendario pacotillero estadounidense, quien solía cargar su carro con numerosos bienes y recorrer una ruta para venderlos. Dicha mercancía recibía el nombre de capital de trabajo porque era lo que realmente se vendía, o lo que rotaba por el camino para producir utilidades.

El carro y el caballo, por lo tanto eran financiados con “capital de trabajo”, pero el pacotillero solicitaba en préstamo los fondos necesarios para comprar la mercancía, estos préstamos se conocían como prestamos de capital de trabajo, y tenían que ser reembolsados después de cada viaje para demostrar al banco que el crédito era sólido. Si el pacotillero era capaz de reembolsar el préstamo, entonces los bancos que seguían

este procedimiento empleaban políticas bancarias de naturaleza sólida.

Objetivo General

Por medio de el presente informe se plantea de forma clara y oportuna las posibilidades de mejora del área de finanzas de la empresa "Cossin" y su desarrollo en el proceso de implementación en base a la razón de los impactos de la problemática de la empresa y su correlación en todo el proceso de puesta en marcha.

Por lo cual, el capital de trabajo bruto se refiere simplemente a los activos circulantes, el capital de trabajo neto se define como los activos circulantes menos los pasivos circulantes, el capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventario).

El objetivo de la **administración del capital de trabajo** es manejar cada uno de los activos y pasivos circulantes de la empresa de tal manera que este se mantenga en un nivel aceptable.

Objetivos Específicos

Por medio de un análisis financiero de la empresa "Cossin" se podrá determinar si es rentable en el tiempo poder comprar materia prima y seguir con el proyecto inicial.

En primera instancia se desarrollará un Estado de resultado en donde nos demostrara la utilidad después de los impuestos aplicables, también se demostrara la recaudación de cobranzas a clientes, en segunda instancia se demostrará el proceso de pago a proveedores y flujo de caja.

En último proceso demostraremos que se necesita para que el capital de trabajo requerido no termine con saldo acumulado negativo.

Y de manera final mencionare en el caso de proyectar incrementar las ventas en un 25% mediante una estrategia de ampliación del plazo de crédito del 50% de

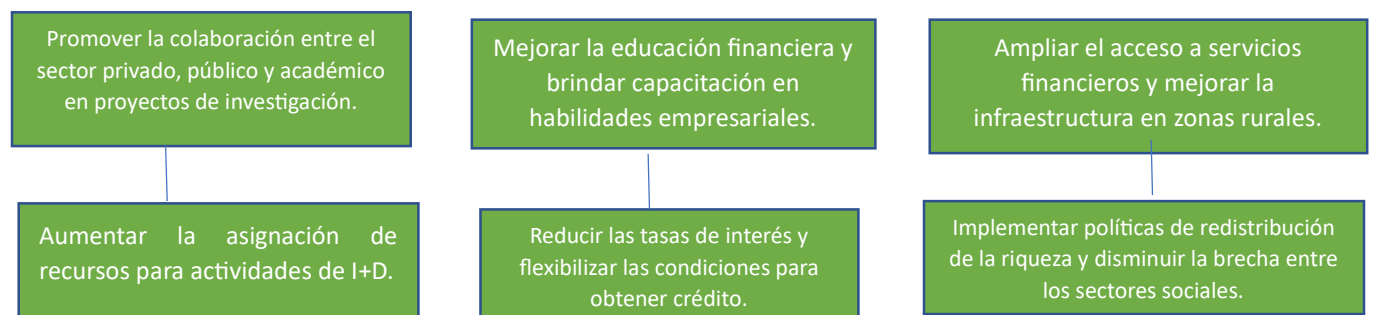
60 a 90 días, a lo cual nos enfocaremos en si conviene dicha medida.

Actividad disciplinar nro. 2

Árbol de problemas, sobre la economía actual de Chile



Árbol de objetivos sobre la economía actual de Chile





FODA para la economía actual de Chile

- Fortalezas:

Recursos naturales abundantes, como minerales, agua y energía renovable.

Estabilidad política y social.

Infraestructura desarrollada en áreas clave, como transporte y comunicaciones.

Fuerza laboral capacitada y educada.

- Oportunidades:

Apertura a acuerdos comerciales internacionales que pueden impulsar las exportaciones.

Potencial para diversificar la economía y promover industrias emergentes.

Aumento de la demanda global de productos y servicios sostenibles.

Acceso a fondos internacionales para proyectos de desarrollo.

- **Debilidades:**

Desigualdad en la distribución del ingreso y acceso a oportunidades económicas.

Baja inversión en investigación y desarrollo.

Dificultades en el acceso al financiamiento para emprendedores y pequeñas empresas.

Dependencia de sectores económicos vulnerables a fluctuaciones internacionales.

- **Amenazas:**

Volatilidad de los precios de los productos básicos en los mercados internacionales.

Cambio climático y eventos naturales extremos que afectan la producción agrícola y otros sectores.

Competencia global en mercados específicos.

Cambios en las políticas comerciales y económicas de los países socios comerciales.

Actividad lúdica

¿QUÉ ES LA MACROECONOMÍA?

La macroeconomía es el estudio de la economía en su conjunto.

Examina factores como la inflación, el desempleo y el crecimiento económico.

Los macroeconomistas investigan factores económicos como el PIB, las tasas de desempleo y la renta nacional. También, los índices de precios, la producción, el consumo y la formación bruta de capital.

Mientras que la microeconomía se centra en los consumidores individuales y las empresas.

En muchas otras ramas la Economía estudia cómo decisiones de unos individuos afectan a otros. Por ejemplo, puede estudiar las decisiones de demanda de un bien por parte de un conjunto de individuos para después averiguar la demanda de los consumidores.

La Macroeconomía no pretende agregar decisiones individuales que afectan a un bien, sino que estudia la economía de un lugar como conjunto. La disciplina analiza el consumo de todos los bienes de la economía, la realización del conjunto de inversiones y el comportamiento de sus mercados de trabajo.

Ahora bien, si existe control a nivel nacional e internacional sobre las economías *¿Por qué ocurren las crisis económicas?*

Una crisis económica es un periodo en el cual una economía afronta dificultades durante un tiempo prolongado.

En otras palabras, una crisis económica es la parte de un ciclo económico en el que se produce un decrecimiento considerable en la economía. Es decir, sería un punto intermedio entre una recesión y una depresión económica.

¿Qué provoca la inflación y cómo controlarla?

La inflación se puede originar por ciertos cambios en variables fundamentales de la economía que aumenten la demanda o deterioren la oferta agregada de un país, y por esta vía verse reflejado en un incremento en los precios. En el caso de la demanda, fuertes incrementos pueden obedecer, por ejemplo, a: un mayor ingreso disponible de los hogares; por unas tasas de interés reales muy bajas que desestimulen el ahorro e incentiven excesos de crédito y de gasto de los agentes, o por un crecimiento desmedido del gasto del Gobierno, entre otros. Si estos aumentos en la demanda de bienes y servicios van más allá de lo que el sector productivo de una economía puede generar, se generan a aumentos generalizados en los precios. Esto, porque los vendedores, al

ver una demanda elevada por sus productos a niveles que superan la oferta de la economía, tienen incentivos a subir el precio de sus bienes y servicios. En estas condiciones, las decisiones de política monetaria están encaminadas en evitar excesos de gasto, para que de esta manera no se presenten presiones sobre los precios y, por tanto, se logre mantener la inflación baja y estable.

¿Por qué existe desempleo y cómo combatirlo?

Algunas de las causas de desempleo son:

Desplazamientos del sector formal al informal, sobre todo de mujeres y jóvenes. El problema mayor es que el sector informal, sobre todo de ventas ambulantes ya está saturado. De hecho, los mayores niveles de desempleo y subempleo afectan a los jóvenes de ambos sexos y a las mujeres. El sector informal alcanza ya un alarmante 32,7%.

Estrategias de supervivencia por la vía de generación de ingresos familiares, con la participación de mujeres y niños, sobre todo en las áreas rurales y urbano marginales.

Reducción del consumo de las familias y dentro de las familias esta reducción es asimétrica, la sufren más las mujeres y los niños.

Las políticas públicas tienen un marco restringido para contribuir a minimizar los efectos de la pérdida de empleo y para potenciar la creación de nuevos puestos.

Los subsidios al desempleo en un contexto en que disminuye la recaudación fiscal del Estado son medidas que deben ser muy selectivas, de corto plazo y por montos que no hagan atractivo permanecer en el desempleo.

Las transferencias condicionadas para complementar las necesidades familiares son subsidios que requieren estrategias para contribuir realmente a que la gente salga y se mantenga fuera de la pobreza. Existen experiencias exitosas en Brasil y Chile, que pueden servir de guía al país.

En algunos países puede utilizarse el gasto público de inversión en infraestructura para generar empleo intensivo, pero este tipo de empleo solo atrae a una población que ya está sumida en la pobreza o en los límites de la pobreza. Para el caso de Costa Rica es previsible que un empleo de este tipo atraería a la población migrante e incluso puede promover nuevas migraciones de países vecinos hacia el nuestro.

Programas de becas para la capacitación-empleo, pero este tipo de iniciativas para ser exitosas en el mediano y largo plazo tienen que responder a lo que realmente es o será la demanda del mercado de trabajo en el mediano y largo plazo y eso requiere un análisis permanente de la economía y su relación con el mercado de trabajo.

En términos generales la Macroeconomía se monitorea la actividad económica observando la trayectoria de los agregados económicos.

Las tres variables agregadas más importantes que se usan para describir el desempeño de la economía agregada son:

1. Producto Interno Bruto (PIB): medida de actividad económica productiva.
2. Tasa de desempleo: medida de actividad en el mercado laboral.
3. Inflación: medida del cambio en el poder adquisitivo de la moneda.

DESIGUALDAD

Si un país crece porque solo crece el ingreso de una pequeña fracción de la población que gana gran parte de los ingresos no podemos decir que el crecimiento aumenta el bienestar.

Es difícil encontrar economía emergentes donde se de esto, aunque la desigualdad en muchas partes del mundo es alta.

El tema distributivo ha cobrado una gran relevancia, como veremos después los países igualitarios han visto su desigualdad aumentar, de ahí el malestar.

En economía de América Latina caracterizadas por alta desigualdad esta ha caído, pero sigue siendo alta, de ahí el malestar.

Producto Interno Bruto:

El crecimiento del PIB valorado a precios corrientes refleja el crecimiento de la producción real, pero también el crecimiento de los precios de los productos de la economía.

Para aislar el efecto de los precios, se valoran los productos a los precios de un año base.

A esta medición de le conoce como PIB Real, pues su variación refleja sólo el cambio en cantidades producidas por la economía (a precios de un año base o a precios del año anterior encadenados con referencia aun año base) .

En contraste, el PIB Nominal, se calcula valorando a los precios de cada año (a precios corrientes).

CÓMO LA MACROECONOMÍA PUEDE INFLUIR EN LA VIDA DIARIA

Puede parecer que la macroeconomía es algo de lo que sólo deben preocuparse los economistas o las grandes empresas, pero la macroeconomía puede tener un efecto directo en tu vida diaria.

He aquí tres formas en las que las decisiones macroeconómicas te pueden afectar.

¿Alguna vez ha estado ahorrando para algo especial, como un auto nuevo o un viaje al extranjero?

¿Y de repente los tipos de interés bajan y el interés que recibes por tus ahorros disminuye?

También puede ocurrir lo contrario, es decir, que las tasas de interés suban.

Entonces recibirás un mayor interés por tus ahorros. Pero si estás pagando un crédito hipotecario y las tasas de interés suben, terminas pagando una mayor cuota mensual por el aumento de los intereses. Esta es una de las formas en que la macroeconomía puede tener un impacto en tu vida diaria.

Los cambios en los tipos de interés pueden producirse repentinamente y sin previo aviso, lo que puede dificultar el ahorro.

Inflación

¿Alguna vez has sentido que el costo de la vida es cada vez más alto? La inflación se produce cuando los precios de los bienes y servicios empiezan a subir. Esto ocurre por diferentes causas, una de las cuales es cuando hay demasiado dinero en circulación que persigue muy pocos bienes. Aunque una pequeña inflación es normal, demasiada inflación puede ser perjudicial para una economía. Cuando la inflación se descontrola, puede conducir a cosas como la recesión o incluso la hiperinflación, que es cuando los precios aumentan tan rápidamente que el dinero pierde su valor. Aunque parezca algo que nunca ocurriría, ha ocurrido en varios países y en diferentes épocas.

Tasas de desempleo

La tasa de desempleo mide el porcentaje de personas que no tienen trabajo. Cuando la tasa de desempleo es alta, significa que hay pocas oportunidades de trabajo disponibles.

Cuando la tasa de desempleo es baja, significa que hay más oportunidades de trabajo disponibles.

Esto puede tener un gran impacto en las personas que buscan trabajo, así como en las empresas que desean contratar nuevos empleados. Si la tasa de desempleo es alta, las personas pueden tener dificultades para conseguir trabajo y salir adelante.

Eso también representa menos dinero para hacer compras, lo que finalmente repercutirá en las empresas que verán una disminución en sus ventas.

La macroeconomía puede parecer algo que no te afecta en el día a día pero la realidad es que puede tener un gran impacto en tu vida.

5 FUERZAS DE PORTER

Las 5 fuerzas de Porter es un modelo de gestión empresarial desarrollado por Michael Porter (1947-actualidad). Es considerado uno de los mejores economistas de todos los tiempos y conocido por sus teorías económicas.

Trata principalmente temas de competitividad e innovación. Además de crear la teoría de las 5 fuerzas que definen el potencial de rentabilidad de una empresa, fue el autor de los siguientes conceptos; cadena de valor, los clusters y los grupos estratégicos.

Sus teoría han ido evolucionando y ha ido poniendo el foco en el entorno social de compañías y corporaciones. Como consecuencia ha dado importancia a términos como la responsabilidad social de las empresas y el valor compartido.

Esta teoría analiza un sector en función de cinco fuerzas existentes a través del análisis y la identificación. Esto permite a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Así, se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a la situación.

Son un gran concepto de los negocios con el que se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia.

Se comienza desarrollando la visión de la empresa. Después se establece la estrategia necesaria para cumplir la visión de la empresa. Hay que tener en cuenta desde los factores cuantitativos y cualitativos hasta el poder y la jerarquía dentro de una empresa. Los cinco factores que entran en juego son los siguientes:

Para éste tipo de modelo, la defensa consistía en construir barreras de entrada que tuviera la corporación. Y, así, obtener utilidades que luego podía utilizar en investigación y desarrollo. Lo que ayudaba a financiar una guerra de precios o invertir en otros negocios.

Rivalidad entre las empresas

Es el resultado de las otras cuatro fuerzas, en base a estas la empresa establece las estrategias a seguir para poder destacar en el mercado que se encuentra. Para hacer frente a la rivalidad podemos:

- Aumentar la inversión del marketing
- Incrementar la calidad del producto
- Rebajar los costes fijos
- Asociaciones con otras organizaciones
- Proporcionar un valor añadido a los clientes
- Mejorar la experiencia de usuario

Poder de negociación de los clientes

Se basa en la idea de que si un mercado cuenta con pocos clientes, se corre el riesgo de que los consumidores estén bien organizados y se pongan de acuerdo en cuanto a los precios que consideran que tienen que pagar, calidad o servicios. Esto se convierte en una amenaza para la empresa al contar con menos margen de actuación.

Esta situación se hace más visible si existen varios proveedores potenciales. Para hacer frente a esta situación se puede adaptar varias estrategias:

- Aumentar la inversión en marketing y publicidad
- Mejorar los canales de venta
- Incrementar la calidad del producto y/o servicio o reducir su precio
- Proporcionar un nuevo valor añadido

Poder de negociación de los proveedores

Es un caso similar al que ocurre con el poder de negociación de los clientes. Cuanta mayor organización exista entre los proveedores (recursos, precios, pedidos...) provoca un mercado más atractivo. Cuantos menos proveedores, menor poder de negociación de las empresas.

Algunas de las estrategias para no depender de un solo proveedor o encontrar mejores opciones son:

- Aumentar cartera de proveedores
- Establecer alianzas a largo plazo con ellos

Amenaza de los nuevos competidores entrantes

Existen ciertas barreras de entrada a los nuevos productos que se quieran introducir en un determinado mercado. Si las barreras no son accesibles provoca que no sea atractiva. La amenaza se encuentra en que existen otras empresas competidoras que pueden hacerse con una parte del mercado en la que se encuentra nuestra empresa.

Las barreras más importantes son:

- Economía de escalas
- Diferenciación del producto
- Inversiones de capital
- Barreras legales
- Identificación de marca

Para hacer frente a esta amenaza podemos: Mejorar o aumentar los canales de venta, aumentar la inversión en marketing y publicidad además de la calidad del producto, reducción de su precio o proporcionar nuevos servicios.

Amenaza de productos sustitutos

En los mercados en los que existen productos muy similares/sustitutivos o más desarrollados supone una escasa rentabilidad para la gran mayoría ya que limitan el precio de los productos existentes.

Algunas estrategias para combatir esta situación son:

- Mejorar los canales de venta
- Aumentar la inversión del marketing
- Incrementar la calidad del producto o reducir su coste
- Diversificar la producción hacia posibles productos sustitutos

CASO A TRATAR EXAMEN DE TITULO

**"ANÁLISIS DE ENTEL EN LA INDUSTRIA DE LAS
TELECOMUNICACIONES"**

Análisis

Competencia intensa en el mercado: Se observa una alta rivalidad entre los competidores existentes en la industria de las telecomunicaciones, donde Entel compite con otras grandes empresas como Movistar y Claro. Esta situación sugiere un entorno altamente competitivo donde las estrategias de precios y calidad de servicio son cruciales para mantener o mejorar la posición en el mercado.

Dependencia de proveedores y tecnología: Se destaca la importancia de los proveedores de equipos y tecnología para Entel. La empresa depende de la calidad y disponibilidad de los componentes y servicios que adquiere de sus proveedores. Esta dependencia podría representar un riesgo en términos de suministro y calidad de los servicios ofrecidos.

Influencia del entorno regulatorio: Las regulaciones gubernamentales en el sector de las telecomunicaciones tienen un impacto significativo en la operación de Entel. Esto incluye aspectos como la asignación de espectro, las normativas de privacidad, las tarifas y los estándares de calidad de servicio. Las decisiones políticas y regulaciones pueden influir en la estrategia y operaciones de la empresa, y es necesario monitorear de cerca estos aspectos para adaptarse y cumplir con las normativas.

Factores macroeconómicos y geográficos: El macroentorno de Entel abarca una serie de factores externos como la ubicación geográfica, el clima, las condiciones económicas y las regulaciones gubernamentales. Estos factores pueden variar según los países donde opera la empresa, lo que requiere una adaptación estratégica para responder a las diferentes condiciones del mercado.

Evolución tecnológica y demanda del cliente: La industria de las telecomunicaciones está en constante evolución debido a los avances tecnológicos y las cambiantes demandas de los clientes. Entel debe estar al tanto de las últimas innovaciones y tendencias tecnológicas para mantenerse competitiva, al mismo tiempo que se adapta para satisfacer las demandas cambiantes de los clientes en términos de conectividad y servicios digitales.

En resumen, estos antecedentes proporcionan un contexto amplio para comprender los desafíos y oportunidades que enfrenta Entel en su entorno empresarial, lo que permite identificar áreas clave de enfoque y desarrollo estratégico.

Objetivo General

El objetivo general es proporcionar un análisis exhaustivo del microentorno y macroentorno de Entel en la industria de las telecomunicaciones. Esto incluye identificar y evaluar los diversos factores que impactan directamente en el funcionamiento y la capacidad competitiva de la empresa, tanto a nivel interno como externo. Ofreciendo una comprensión profunda de los elementos del microentorno, como clientes, competidores, proveedores, colaboradores, socios estratégicos, regulaciones gubernamentales, accionistas, tecnología y medios de comunicación. Además, analiza las fuerzas competitivas utilizando el modelo de las 5 fuerzas de Porter, lo que permite evaluar la rivalidad entre competidores, el poder de negociación de proveedores y clientes, y las amenazas de productos o servicios sustitutos y nuevos competidores.

Además, el objetivo general es explorar el macroentorno de Entel, considerando factores externos como ubicación geográfica, condiciones ambientales, regulaciones gubernamentales y políticas, condiciones económicas, avances tecnológicos, competencia, demanda del cliente y normativas internacionales y acuerdos comerciales.

Objetivo Smart

"Realizar un análisis detallado del microentorno y macroentorno de Entel en la industria de las telecomunicaciones, identificando los factores clave que afectan su funcionamiento y su capacidad competitiva, para proporcionar recomendaciones estratégicas claras y específicas en un plazo de tres meses."

Justificación del objetivo es SMART

Específico: Se centra en realizar un análisis detallado del entorno de Entel en la industria de las telecomunicaciones.

Medible: El análisis se puede medir en función de la exhaustividad y precisión de las recomendaciones estratégicas proporcionadas.

Alcanzable: El objetivo es realista y alcanzable en un plazo de tres meses, lo que permite realizar un análisis completo sin abrumarse por plazos demasiado cortos.

Relevante: El análisis del entorno es crucial para el éxito de Entel en el mercado de las telecomunicaciones.

Con Tiempo definido: Se establece un plazo específico de tres meses para completar el análisis y proporcionar recomendaciones estratégicas.

Microentorno

El microentorno de Entel incluye una serie de factores que tienen un impacto directo en su funcionamiento y su capacidad para competir en el mercado. Estos factores se encuentran en el entorno cercano de la empresa y pueden influir en sus operaciones diarias. Los elementos relevantes del microentorno de Entel son,

Clientes: Son un componente esencial de su microentorno. La empresa debe entender sus necesidades, preferencias y comportamientos para ofrecer servicios que satisfagan sus demandas y retener su lealtad.

Competidores: Entel compite en el mercado de las telecomunicaciones con otras empresas, como Movistar y Claro. La acción y estrategias de estos competidores afectan directamente la posición de Entel en el mercado.

Proveedores: Los proveedores de equipos y tecnología son una parte vital del microentorno de Entel. La empresa depende de la calidad y la disponibilidad de los componentes y servicios que adquiere de sus proveedores.

Colaboradores y empleados: Los empleados de Entel son un activo importante en su microentorno. La calidad de la fuerza laboral y su compromiso afectan directamente la calidad de los servicios y la eficiencia de la empresa.

Socios estratégicos: Entel puede colaborar con otras empresas o instituciones en acuerdos estratégicos, como alianzas con proveedores de contenido, acuerdos con otros operadores de telecomunicaciones o acuerdos con agencias gubernamentales para el uso de espectro.

Regulaciones gubernamentales: Las regulaciones gubernamentales en el sector de las telecomunicaciones pueden tener un impacto significativo en la operación de Entel. Esto incluye temas como la asignación de espectro, las normativas de privacidad, las tarifas y los estándares de calidad de servicio.

Accionistas e inversores: Los accionistas e inversores de Entel son una parte esencial del microentorno, ya que pueden influir en la estrategia y el desempeño financiero de la empresa.

Tecnología: La tecnología es un factor crítico en el microentorno de Entel. La empresa debe estar al tanto de las últimas innovaciones y tendencias tecnológicas para mantenerse competitiva.

Medios de comunicación y opinión pública: La cobertura mediática y la percepción pública de Entel pueden influir en su reputación y su relación con los clientes.

Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Rivalidad entre competidores existentes:

En la industria de las telecomunicaciones, la rivalidad entre competidores existentes es alta. Entel compite con otras grandes empresas de telecomunicaciones, como Movistar

y Claro, en la provisión de servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet y televisión. La rivalidad se manifiesta a través de la competencia en precios, debido a que al ofrecer un mejor servicio. Entel está dentro de los precios altos en comparación a su competencia, además, la calidad de los servicios y la expansión de la infraestructura es de alto grado.

Poder de negociación de los proveedores:

En la industria de las telecomunicaciones, los proveedores de equipos y tecnología tienen un cierto grado de poder debido a que las empresas como Entel dependen de la infraestructura y tecnología proporcionada por ellos. Sin embargo, Entel y otras empresas tienen la capacidad de diversificar sus proveedores y negociar acuerdos favorables debido a su tamaño y escala.

Poder de negociación de los clientes:

Los clientes en la industria de las telecomunicaciones tienen cierto poder de negociación, ya que pueden cambiar de proveedor de servicios con relativa facilidad. La lealtad del cliente en esta industria puede ser baja, lo que obliga a las empresas a ofrecer precios competitivos y servicios de calidad para retener a los clientes.

Amenaza de productos o servicios sustitutos:

En el caso de Entel y otras empresas de telecomunicaciones, la amenaza de productos o servicios sustitutos es moderada. Aunque los servicios de comunicación tradicionales, como el teléfono fijo, han experimentado una disminución debido a la creciente popularidad de la comunicación móvil y las aplicaciones de mensajería, las empresas de telecomunicaciones han diversificado sus ofertas para incluir servicios de Internet y televisión, lo que ha reducido la amenaza de sustitución.

Amenaza de nuevos competidores:

La entrada de nuevos competidores en la industria de las telecomunicaciones suele ser difícil debido a las altas barreras de entrada. Estas barreras incluyen la necesidad de una infraestructura costosa, regulaciones gubernamentales y la necesidad de adquirir

espectro de frecuencia. En general, la amenaza de nuevos competidores es baja en esta industria.

Macroentorno

El macroentorno de Entel se refiere a factores que están más allá de su control directo y que pueden influir en su funcionamiento y estrategia a nivel nacional e internacional. Por lo cual es importante considerar el entorno geográfico y territorial en el que opera y las condiciones de la industria de las telecomunicaciones.

Algunas condiciones según su ubicación geográfica y otros factores relevantes son:

Ubicación geográfica y mercado nacional:

Entel opera en varios países de América Latina, incluyendo Chile, Perú y Bolivia. La ubicación geográfica de estos países influye en su infraestructura y en las regulaciones específicas de cada nación. Además, la densidad de población y la urbanización varían de un país a otro, lo que puede afectar la demanda de servicios de telecomunicaciones.

Clima y condiciones ambientales:

Las condiciones climáticas pueden influir en la infraestructura de las redes de telecomunicaciones. Por ejemplo, en áreas propensas a desastres naturales como terremotos o tormentas, Entel debe considerar medidas de resiliencia para mantener su red operativa.

Regulaciones gubernamentales y políticas:

Las políticas gubernamentales y las regulaciones varían en cada país donde opera Entel. Las decisiones políticas y regulaciones pueden afectar los aspectos clave de su negocio, como la asignación de espectro, las tarifas, la privacidad de los datos y las condiciones de competencia.

Economía y condiciones económicas:

Las condiciones económicas, como la tasa de crecimiento económico y el poder adquisitivo de los consumidores, pueden influir en la demanda de servicios de telecomunicaciones. Las condiciones económicas también pueden afectar la inversión en tecnología y la capacidad de los clientes para pagar servicios.

Tecnología y avances tecnológicos:

La industria de las telecomunicaciones está en constante evolución debido a los avances tecnológicos. La adopción de tecnologías como 5G, Internet de las Cosas (IoT) y la virtualización de funciones de red (NFV) tiene un impacto directo en las estrategias de inversión y desarrollo de Entel.

Competencia y dinámica del mercado:

La competencia en la industria de las telecomunicaciones es intensa. Entel debe evaluar las estrategias de sus competidores y ajustar sus propias estrategias para mantener o mejorar su posición en el mercado.

Demanda del cliente:

Las necesidades y expectativas de los clientes están en constante evolución. La creciente demanda de conectividad y servicios digitales requiere que Entel se adapte y ofrezca soluciones que satisfagan las demandas cambiantes de los clientes.

Normativas internacionales y acuerdos comerciales:

Las regulaciones y acuerdos internacionales, como los relacionados con la itinerancia (roaming) internacional y la privacidad de los datos, también influyen en la operación de Entel, especialmente en su capacidad para ofrecer servicios en múltiples países.

Áreas de estudio

Basándonos en lo investigado sobre Entel en la industria de las telecomunicaciones, las áreas de estudio relevantes que podrían ser exploradas en mayor profundidad son

Estrategia Competitiva: Investigar cómo Entel puede mejorar su posición competitiva en el mercado de las telecomunicaciones frente a rivales como Movistar y Claro. Esto podría incluir análisis de precios, calidad del servicio, innovación tecnológica y estrategias de marketing.

Gestión de Relaciones con Clientes: Explorar cómo Entel puede mejorar su comprensión de las necesidades y preferencias de los clientes para ofrecer servicios más personalizados y aumentar la lealtad del cliente. Esto podría incluir estudios de satisfacción del cliente, análisis de comportamiento de compra y estrategias de retención de clientes.

Cadena de Suministro y Relaciones con Proveedores: Investigar la gestión de la cadena de suministro de Entel y cómo puede optimizar sus relaciones con proveedores de equipos y tecnología para garantizar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios. Esto podría incluir análisis de costos, evaluación de proveedores y estrategias de negociación.

Regulaciones y Políticas Gubernamentales: Examinar cómo las regulaciones gubernamentales en el sector de las telecomunicaciones afectan las operaciones de Entel y cómo la empresa puede adaptarse a los cambios regulatorios. Esto podría incluir análisis de políticas gubernamentales, cumplimiento normativo y relaciones con agencias regulatorias.

Innovación Tecnológica: Investigar las últimas tendencias y avances tecnológicos en la industria de las telecomunicaciones y cómo Entel puede aprovechar estas innovaciones para mejorar sus servicios y mantenerse competitivo. Esto podría incluir investigación sobre 5G, Internet de las Cosas (IoT), virtualización de funciones de red (NFV) y otras tecnologías emergentes.

Entorno Macroeconómico: Explorar cómo factores económicos como el crecimiento económico, el poder adquisitivo de los consumidores y las condiciones económicas regionales afectan la demanda de servicios de telecomunicaciones y las estrategias de inversión de Entel. Esto podría incluir análisis económicos y estudios de mercado.

Impacto Ambiental y Resiliencia: Investigar cómo Entel puede mejorar la resiliencia de su infraestructura de telecomunicaciones frente a desastres naturales y cómo puede reducir su impacto ambiental. Esto podría incluir análisis de riesgos, estrategias de mitigación y políticas de sostenibilidad.

Conceptos Transversales

Innovación: La innovación es fundamental en la industria de las telecomunicaciones, ya que las empresas como Entel deben estar constantemente desarrollando y adoptando nuevas tecnologías para mantenerse competitivas. Esto puede incluir la implementación de nuevas redes, servicios y productos, así como la adopción de prácticas empresariales innovadoras.

Sostenibilidad: La sostenibilidad es un tema cada vez más relevante en todas las industrias, incluida la de las telecomunicaciones. Entel puede explorar prácticas sostenibles en su infraestructura y operaciones, así como ofrecer servicios que promuevan la eficiencia energética y la reducción de emisiones de carbono.

Transformación Digital: La transformación digital es un proceso continuo en el que las empresas adoptan tecnologías digitales para mejorar sus operaciones y ofrecer nuevos servicios. Entel puede centrarse en la transformación digital para optimizar sus procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y desarrollar nuevos modelos de negocio.

Seguridad de Datos: La seguridad de datos es una preocupación importante en la industria de las telecomunicaciones, especialmente con el aumento de las amenazas cibernéticas. Entel debe garantizar la protección de la información confidencial de sus clientes y la seguridad de sus redes y sistemas.

Experiencia del Cliente: La experiencia del cliente es un factor crítico para el éxito de cualquier empresa de telecomunicaciones. Entel puede centrarse en ofrecer un servicio al cliente excepcional, personalizado y fácil de usar, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

Globalización: La globalización tiene un impacto significativo en la industria de las telecomunicaciones, ya que las empresas como Entel operan en múltiples países y regiones. Entender las tendencias globales y adaptarse a diferentes mercados y culturas es esencial para el éxito en un entorno globalizado.

Estos conceptos transversales pueden ser aplicados en diversas áreas y aspectos de la operación y estrategia de Entel, y son fundamentales para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades en la industria de las telecomunicaciones.

Árbol de problemas

Para desglosar el problema, las causas y los efectos en el contexto de Entel y la industria de las telecomunicaciones, primero identificaremos el problema principal, luego las causas subyacentes que contribuyen a ese problema y finalmente los efectos resultantes.

Problema:

La empresa Entel enfrenta una disminución en su participación de mercado y una reducción en la lealtad de los clientes.

Causas:

Competencia Intensa: Entel enfrenta una competencia fuerte de empresas como Movistar y Claro, lo que ejerce presión sobre los precios y la calidad de los servicios.

Percepción de Calidad:

Los clientes perciben que la calidad de los servicios de Entel no es tan alta como la de sus competidores, lo que lleva a la pérdida de clientes y la falta de lealtad.

Falta de Innovación:

Entel no ha podido innovar lo suficiente en comparación con sus competidores, lo que resulta en una oferta de servicios menos atractiva y una menor retención de clientes.

Problemas de Servicio al Cliente:

Problemas persistentes en el servicio al cliente, como largos tiempos de espera, respuestas inadecuadas o falta de resolución de problemas, pueden llevar a la insatisfacción y la pérdida de clientes.

Efectos:

Pérdida de Participación de Mercado: La disminución en la satisfacción del cliente y la falta de lealtad conduce a una pérdida de participación de mercado para Entel, lo que afecta negativamente sus ingresos y rentabilidad.

Impacto en la Reputación:

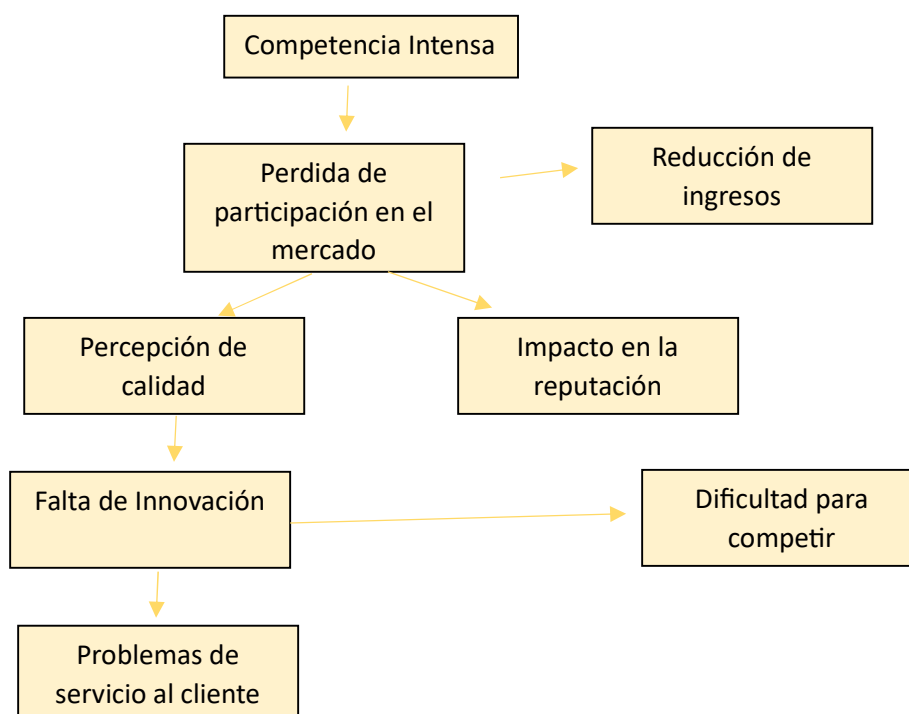
La mala percepción de la calidad de los servicios y los problemas de servicio al cliente pueden dañar la reputación de Entel, lo que hace que sea más difícil atraer nuevos clientes y retener a los existentes.

Reducción en Ingresos:

La pérdida de clientes y la disminución en la participación de mercado pueden resultar en una reducción en los ingresos de Entel, lo que afecta su capacidad para invertir en nuevas tecnologías y mejorar sus servicios.

Dificultad para Competir:

La falta de innovación y la incapacidad para mantenerse al día con las tendencias del mercado pueden hacer que Entel sea menos competitivo en comparación con sus rivales, lo que agrava aún más sus problemas de participación de mercado.



Este diagrama muestra las relaciones causales entre las diferentes causas y efectos identificados. Las causas contribuyen directa o indirectamente a los efectos, y los efectos a su vez pueden retroalimentar y amplificar las causas. Identificar estas relaciones ayuda a comprender mejor la dinámica subyacente del problema y puede guiar las estrategias de mitigación y mejora.

Cuadro de análisis de alternativas

Alternativa	Descripción	Ventajas	Desventajas	Viabilidad
1. Mejora de la calidad del servicio al cliente	Implementar medidas para mejorar la calidad y eficiencia del servicio al cliente, como reducir los tiempos de espera, mejorar la capacitación del personal y aumentar la disponibilidad de soporte técnico.	- Aumento de la satisfacción del cliente. - Posible aumento en la lealtad del cliente.	- Costo inicial de inversión en capacitación y recursos. - Posible necesidad de cambios en la infraestructura y procesos.	Alta
2. Incremento en actividades de marketing y publicidad	Aumentar las actividades de marketing y publicidad para mejorar la percepción de la marca y atraer nuevos clientes. Esto podría incluir campañas publicitarias en medios tradicionales y digitales, promociones y patrocinios de eventos.	- Mayor conciencia de marca. - Atracción de nuevos clientes potenciales.	- Costo significativo en términos de publicidad y promoción. - Resultados a largo plazo pueden ser difíciles de medir.	Media
3. Inversión en innovación tecnológica	Realizar inversiones en investigación y desarrollo para mejorar la calidad y diversidad de los servicios ofrecidos. Esto podría incluir el desarrollo de nuevas tecnologías, productos y servicios innovadores.	- Mejora en la competitividad y diferenciación en el mercado. - Posibilidad de atraer a clientes interesados en tecnología de vanguardia.	- Costo inicial elevado de investigación y desarrollo. - Riesgo de que las nuevas tecnologías no sean bien recibidas por los clientes.	Baja
4. Alianzas estratégicas con proveedores de contenido	Establecer alianzas estratégicas con proveedores de contenido para ofrecer servicios exclusivos y atractivos para los clientes, como paquetes de streaming de video, música o juegos.	- Ofrecimiento de servicios diferenciados y atractivos para los clientes. - Potencial para aumentar los ingresos a través de la monetización de contenido.	- Posible dependencia de terceros proveedores. - Negociación de acuerdos y contratos puede ser compleja y llevar tiempo.	Media
5. Mejora en la experiencia del usuario en aplicaciones y plataformas	Realizar actualizaciones y mejoras en las aplicaciones móviles y plataformas en línea de Entel para mejorar la experiencia del usuario, la usabilidad y la funcionalidad.	- Aumento en la satisfacción y retención del cliente. - Mayor fidelización a la marca.	- Costo de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y plataformas. - Necesidad de integración con sistemas existentes.	Alta

En este cuadro de análisis de alternativas, se presentan cinco posibles opciones para abordar los desafíos que enfrenta Entel en su industria. Cada alternativa se describe brevemente, junto con sus ventajas, desventajas y una evaluación inicial de su viabilidad. Este análisis puede ayudar a tomar decisiones informadas al considerar los diferentes factores relevantes para cada opción.

Foda

Fortalezas:

Fuerte Presencia Regional: Entel opera en varios países de América Latina, lo que le proporciona una sólida presencia regional y acceso a diversos mercados.

Tecnología Avanzada: La empresa tiene acceso a tecnologías de vanguardia en telecomunicaciones, lo que le permite ofrecer servicios innovadores y de alta calidad.

Experiencia en el Mercado: Entel cuenta con una larga trayectoria en la industria de las telecomunicaciones, lo que le brinda experiencia y conocimientos profundos sobre el mercado y sus dinámicas.

Recursos Financieros: La empresa cuenta con recursos financieros sólidos que le permiten realizar inversiones significativas en infraestructura, tecnología y marketing.

Oportunidades:

Crecimiento del Mercado: El continuo crecimiento de la demanda de servicios de telecomunicaciones, especialmente en áreas como la telefonía móvil y el acceso a Internet, ofrece oportunidades de expansión para Entel.

Innovación Tecnológica: El avance constante de la tecnología en la industria de las telecomunicaciones brinda oportunidades para desarrollar nuevos productos y servicios, como 5G, IoT y servicios de streaming.

Alianzas Estratégicas: Entel puede explorar oportunidades de colaboración con otros actores del mercado, como proveedores de contenido o empresas de tecnología, para ofrecer servicios integrados y diferenciados.

Regulaciones Favorables: Cambios en las regulaciones gubernamentales que favorezcan la competencia y la inversión en infraestructura pueden abrir nuevas oportunidades de negocio para Entel.

Debilidades:

Competencia Intensa: Entel enfrenta una fuerte competencia en el mercado de las telecomunicaciones, lo que puede afectar su capacidad para retener clientes y mantener márgenes de beneficio.

Percepción de Marca: La percepción de la marca de Entel puede no ser tan fuerte como la de algunos de sus competidores, lo que podría dificultar la captación de nuevos clientes y la retención de los existentes.

Servicio al Cliente: Problemas en la calidad del servicio al cliente, como tiempos de espera prolongados o respuestas inadecuadas, pueden afectar la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

Dependencia de Proveedores: Entel puede depender en exceso de ciertos proveedores de tecnología y equipos, lo que podría afectar su capacidad para gestionar costos y garantizar la disponibilidad de productos y servicios.

Amenazas:

Competidores Agresivos: La presencia de competidores agresivos en el mercado de las telecomunicaciones puede representar una amenaza para la participación de mercado y los márgenes de beneficio de Entel.

Riesgos Regulatorios: Cambios adversos en las regulaciones gubernamentales, como restricciones en la asignación de espectro o aumento de tarifas, pueden afectar negativamente las operaciones y la rentabilidad de Entel.

Avance Tecnológico Rápido: El rápido avance de la tecnología puede hacer que los productos y servicios existentes de Entel se vuelvan obsoletos rápidamente, lo que requiere inversiones continuas en innovación y actualización.

Inestabilidad Económica: Factores macroeconómicos, como fluctuaciones en los tipos de cambio o recesiones económicas, pueden afectar la demanda de servicios de telecomunicaciones y la capacidad de los clientes para pagarlos.

Este análisis FODA proporciona una visión general de la situación de Entel en su industria, identificando sus fortalezas y oportunidades, así como sus debilidades y amenazas. Utilizando esta información, la empresa puede desarrollar estrategias para aprovechar sus fortalezas y oportunidades, mientras aborda sus debilidades y amenazas para mantener y mejorar su posición competitiva en el mercado.

Intervención (acciones, roles, recursos, decisiones, plazos, instrumentos, métodos) para el proceso de mejora.

Definir Objetivos Claros:

Establecer objetivos específicos y medibles que la intervención buscará lograr. Por ejemplo, mejorar la satisfacción del cliente en un cierto porcentaje o aumentar la participación de mercado en un área geográfica específica.

Identificar Acciones Prioritarias:

Basándose en los problemas y oportunidades identificados en el análisis FODA, seleccionar las acciones más importantes y estratégicas para abordarlos. Por ejemplo, mejorar el servicio al cliente, lanzar una nueva campaña de marketing o desarrollar alianzas estratégicas con proveedores de contenido.

Asignar Roles y Responsabilidades:

Designar claramente quién será responsable de liderar y ejecutar cada acción identificada. Esto puede incluir la formación de equipos multidisciplinarios para abordar diferentes aspectos de la intervención.

Establecer Recursos Necesarios:

Determinar los recursos necesarios para llevar a cabo cada acción, incluyendo personal, presupuesto, tecnología y otros recursos materiales. Es importante asegurarse de que haya suficientes recursos disponibles y asignados correctamente.

Tomar Decisiones Estratégicas:

Identificar y tomar decisiones estratégicas clave relacionadas con la intervención, como la selección de proveedores, la asignación de presupuesto y la priorización de actividades.

Establecer Plazos y Cronograma:

Crear un cronograma detallado que establezca los plazos para cada acción y las fechas límite para alcanzar los objetivos. Es importante establecer plazos realistas pero ambiciosos para mantener el impulso y la responsabilidad.

Seleccionar Instrumentos y Métodos:

Elegir las herramientas, técnicas y métodos adecuados para implementar cada acción de manera efectiva. Esto puede incluir capacitación, desarrollo de procesos, uso de tecnología, entre otros.

Implementar un Sistema de Monitoreo y Evaluación:

Establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes según sea necesario. Esto puede incluir indicadores de rendimiento, encuestas de satisfacción del cliente, análisis de datos y reuniones regulares de revisión.

Comunicar y Comprometerse:

Comunicar claramente los objetivos, acciones y plazos de la intervención a todas las partes interesadas relevantes, incluido el personal, los clientes y los socios externos. Fomentar la participación y el compromiso de todas las partes interesadas para garantizar el éxito de la intervención.

Seguir Mejorando:

Mantener una mentalidad de mejora continua y estar dispuesto a adaptar y ajustar la intervención según sea necesario en función de los resultados y el feedback recibido.

Al seguir estos pasos y diseñar una intervención bien planificada y estructurada, Entel estará en una mejor posición para abordar sus desafíos y aprovechar las oportunidades en la industria de las telecomunicaciones.

Intervención e implementación

Para desarrollar la intervención e implementarla de manera efectiva, Entel debe considerar varios aspectos fundamentales y asegurarse de que la estrategia sea factible y tenga los recursos necesarios para su realización.

Gestión de Proyecto:

Designar un equipo de gestión de proyecto con líderes de cada área clave involucrada en la intervención. Estos líderes serán responsables de supervisar la implementación, coordinar las actividades y garantizar el cumplimiento de los plazos y objetivos.

Planificación Detallada:

Desarrollar un plan detallado que incluya todas las acciones identificadas en la etapa de diseño de la intervención. Esto incluirá asignación de recursos, cronogramas, responsabilidades y hitos clave.

Asignación de Recursos:

Asegurarse de que todos los recursos necesarios estén disponibles y asignados correctamente. Esto incluye personal, presupuesto, tecnología, infraestructura y cualquier otro recurso necesario para llevar a cabo las acciones planificadas.

Capacitación del Personal:

Proporcionar capacitación adecuada al personal involucrado en la implementación de la intervención. Esto puede incluir formación en nuevas tecnologías, procesos mejorados o habilidades específicas necesarias para ejecutar las acciones planificadas.

Comunicación Clara y Continua:

Establecer un plan de comunicación claro y efectivo para informar a todas las partes interesadas sobre los objetivos, progreso y cambios en la intervención. Mantener una comunicación abierta y transparente ayudará a mantener el compromiso y la alineación de todos los involucrados.

Monitoreo y Control:

Implementar un sistema de monitoreo y control para seguir de cerca el progreso de la intervención. Esto incluirá la recopilación de datos, análisis de rendimiento, identificación de desviaciones y toma de medidas correctivas según sea necesario.

Flexibilidad y Adaptación:

Ser flexible y estar preparado para adaptar la intervención según sea necesario a medida que surjan nuevos desafíos o se identifiquen oportunidades adicionales. Mantener una mentalidad ágil y receptiva ayudará a garantizar el éxito a largo plazo de la intervención.

Evaluación de Resultados:

Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de la intervención y verificar si se están logrando los objetivos establecidos. Utilizar los resultados de la evaluación para realizar ajustes y mejoras continuas en la implementación.

Celebración de Logros:

Reconocer y celebrar los logros alcanzados a lo largo de la implementación de la intervención. Esto ayudará a mantener alta la moral del equipo y a fomentar un sentido de logro y satisfacción.

Documentación y Lecciones Aprendidas:

Documentar todas las actividades, decisiones y resultados de la intervención para crear un historial completo y proporcionar una base para futuras iniciativas similares. Identificar y documentar las lecciones aprendidas también ayudará a mejorar la eficacia de futuras intervenciones.

Al seguir este plan de implementación y prestar atención a estos aspectos fundamentales, Entel estará bien posicionado para llevar a cabo con éxito la intervención y lograr sus objetivos de mejora en la industria de las telecomunicaciones.

Cuantificación

Para cuantificar la intervención de Entel en términos económicos, contables, financieros, comerciales y de recursos humanos, se necesitaría realizar un análisis detallado de cada área específica.

Económica:

Se puede cuantificar el impacto económico de la intervención a través de indicadores financieros clave como el retorno de la inversión (ROI), el valor presente neto (VPN) y la tasa interna de retorno (TIR). Se pueden comparar los costos de implementación de la intervención con los beneficios obtenidos, incluyendo ingresos adicionales, ahorros de costos y eficiencias operativas.

Contable:

En términos contables, se puede cuantificar el impacto de la intervención mediante la contabilización de los costos directos e indirectos asociados con la implementación, así como los ingresos generados como resultado de las mejoras en el desempeño de la empresa. Se pueden utilizar estados financieros como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo para analizar el impacto contable de la intervención.

Financiera:

Desde una perspectiva financiera, se puede cuantificar el impacto de la intervención en la rentabilidad de la empresa, la liquidez, el apalancamiento y otros aspectos financieros clave. Se pueden calcular métricas financieras como el índice de liquidez, el margen de beneficio, el rendimiento sobre el capital invertido (ROIC) y el rendimiento sobre los activos (ROA) para evaluar el rendimiento financiero de la intervención.

Comercial:

En términos comerciales, se puede cuantificar el impacto de la intervención en las ventas, la participación de mercado, la retención de clientes y otros indicadores clave de rendimiento comercial. Se pueden analizar métricas como el crecimiento de las ventas, la adquisición de clientes, la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca para evaluar el impacto comercial de la intervención.

Recursos Humanos:

Desde una perspectiva de recursos humanos, se puede cuantificar el impacto de la intervención en la productividad, la satisfacción laboral, la retención de empleados y otros aspectos relacionados con el capital humano. Se pueden analizar métricas como la rotación de personal, el ausentismo laboral, la satisfacción del empleado y la productividad por empleado para evaluar el impacto de la intervención en el personal de la empresa.

Cada área requerirá un análisis específico y la utilización de métricas relevantes para cuantificar adecuadamente el impacto de la intervención. Es importante realizar un seguimiento continuo de estos indicadores a lo largo del tiempo para evaluar el éxito de la intervención y realizar ajustes según sea necesario.

Cuantificación ratios o Kpi

Ratio de Retención de Clientes:

Esta ratio indica la capacidad de Entel para retener a sus clientes a lo largo del tiempo. Se calcula dividiendo el número de clientes al final de un período menos los nuevos clientes adquiridos durante ese período, entre el número de clientes al inicio del período.

Ingresos por Cliente:

Este KPI muestra cuánto ingreso genera cada cliente para Entel en promedio. Se calcula dividiendo los ingresos totales de la empresa entre el número total de clientes.

Costo de Adquisición de Cliente (CAC):

Este indicador mide cuánto cuesta a Entel adquirir un nuevo cliente. Se calcula dividiendo los costos totales de adquisición de clientes (como gastos de marketing y ventas) entre el número de nuevos clientes adquiridos en un período específico.

Churn Rate (Tasa de Rotación de Clientes):

Este KPI muestra la tasa a la que los clientes de Entel dejan de utilizar sus servicios. Se calcula dividiendo el número de clientes que abandonan la empresa durante un período específico entre el número total de clientes al inicio del período.

Margen de Beneficio:

Esta ratio muestra la eficiencia de Entel en la generación de beneficios a partir de sus ingresos. Se calcula dividiendo el beneficio neto entre los ingresos totales y multiplicando el resultado por 100 para expresarlo como un porcentaje.

EBITDA (Beneficio Antes de Intereses, Impuestos, Depreciación y Amortización) / Ingresos Totales:

Este indicador mide la rentabilidad operativa de Entel en relación con sus ingresos totales. Un EBITDA alto en comparación con los ingresos totales indica una mayor eficiencia en la generación de beneficios antes de considerar factores como intereses, impuestos y depreciación.

Relación Precio-Ganancias (P/E ratio):

Esta ratio compara el precio de las acciones de Entel con sus ganancias por acción. Un P/E ratio alto puede indicar que el mercado tiene expectativas positivas sobre el crecimiento futuro de la empresa.

Participación de Mercado:

Este indicador muestra la cuota de mercado de Entel en comparación con sus competidores. Se calcula dividiendo las ventas de Entel entre las ventas totales de la industria y multiplicando el resultado por 100 para expresarlo como un porcentaje.

Estos son solo algunos KPIs y ratios que podrían ser relevantes para cuantificar la propuesta de intervención de Entel. La selección de métricas específicas dependerá de los objetivos y áreas de enfoque de la intervención. Es importante realizar un seguimiento regular de estos indicadores para evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Flujos de caja

Para cuantificar la propuesta de intervención de Entel mediante flujos de caja, se pueden considerar los siguientes pasos:

Identificar los Flujos de Caja Relevantes:

Determinar cuáles serán los flujos de efectivo que se verán afectados por la intervención. Esto puede incluir ingresos adicionales generados por nuevas estrategias de marketing, ahorros de costos derivados de la optimización de procesos, inversiones en tecnología y desarrollo de infraestructura, entre otros.

Estimar los Flujos de Caja Futuros:

Proyectar los flujos de caja futuros que se espera generar como resultado de la intervención. Esto puede implicar estimar los ingresos adicionales y los ahorros de costos esperados durante un período de tiempo específico, teniendo en cuenta factores como el crecimiento del mercado, la competencia y las condiciones económicas.

Calcular los Costos de Implementación:

Determinar los costos asociados con la implementación de la intervención, como los costos iniciales de desarrollo, capacitación de personal, adquisición de tecnología y cualquier otro gasto relacionado. Estos costos deben ser tenidos en cuenta en el análisis de flujos de caja.

Calcular el Flujo de Caja Neto:

Calcular el flujo de caja neto restando los costos de implementación de los flujos de caja futuros estimados. Esto proporcionará una estimación del impacto neto de la intervención en los flujos de efectivo de Entel durante el período de análisis.

Realizar un Análisis de Sensibilidad:

Realizar un análisis de sensibilidad para evaluar cómo varían los flujos de caja netos en respuesta a cambios en los supuestos clave, como el crecimiento del mercado, los costos de implementación y la tasa de descuento utilizada. Esto ayudará a identificar los riesgos y las oportunidades asociadas con la intervención.

Evaluar la Rentabilidad:

Evaluar la rentabilidad de la intervención comparando el flujo de caja neto con la inversión inicial requerida. Si el flujo de caja neto es positivo y proporciona un rendimiento adecuado en relación con la inversión inicial, la intervención puede considerarse rentable.

Tomar Decisiones Informativas:

Utilizar los resultados del análisis de flujos de caja para tomar decisiones informadas sobre la viabilidad y el impacto financiero de la intervención. Esto puede incluir ajustes en la estrategia de implementación o la asignación de recursos en función de los hallazgos del análisis.

Al realizar un análisis detallado de los flujos de caja, Entel podrá evaluar adecuadamente el impacto financiero de la intervención propuesta y tomar decisiones informadas sobre su implementación. Es importante revisar y actualizar regularmente estos análisis a medida que se desarrolla la intervención y se obtienen nuevos datos y resultados.

Restricciones a la solución

Al evaluar las restricciones a la solución propuesta para la intervención de Entel, es crucial identificar y comprender los posibles obstáculos que podrían afectar la implementación exitosa del plan. Algunas restricciones comunes que podrían surgir y deben ser consideradas son:

Limitaciones de Recursos Financieros: Entel podría enfrentar restricciones financieras que limiten su capacidad para financiar la implementación completa de la intervención. Esto podría incluir presupuestos limitados para invertir en tecnología, contratar personal adicional o llevar a cabo campañas de marketing agresivas.

Capacidad de Implementación: La capacidad interna de Entel para implementar la intervención podría ser limitada por la disponibilidad de recursos humanos calificados, la capacidad de gestión y la experiencia técnica. La falta de personal capacitado o de experiencia en ciertas áreas podría retrasar o dificultar la implementación.

Barreras Regulatorias: Las regulaciones gubernamentales en el sector de las telecomunicaciones podrían imponer restricciones significativas a la intervención propuesta. Esto podría incluir requisitos específicos de cumplimiento, licencias regulatorias o restricciones en la adquisición de espectro de frecuencia.

Competencia Agresiva: La intensa competencia en la industria de las telecomunicaciones podría representar una restricción para la implementación exitosa de la intervención. Otras empresas competidoras podrían responder con estrategias agresivas para mantener o mejorar su posición en el mercado, lo que podría dificultar el éxito de la intervención de Entel.

Limitaciones Tecnológicas: La infraestructura tecnológica existente de Entel podría presentar restricciones para la implementación de nuevas soluciones o tecnologías. La actualización o modernización de la infraestructura existente podría requerir una inversión adicional de recursos y tiempo.

Resistencia Organizacional al Cambio: La resistencia al cambio por parte de los empleados y otras partes interesadas dentro de Entel podría representar una restricción significativa para la implementación de la intervención. La falta de apoyo interno o la oposición al cambio podrían obstaculizar los esfuerzos de implementación.

Limitaciones de Tiempo: Restricciones de tiempo estrictas podrían afectar la implementación de la intervención, especialmente si hay plazos fijos o eventos críticos que deben cumplirse. La falta de tiempo adecuado para planificar y ejecutar la intervención podría comprometer su éxito.

Es importante identificar y evaluar estas restricciones durante la fase de planificación de la intervención para desarrollar estrategias para abordarlas de manera efectiva. Esto podría implicar la búsqueda de financiamiento adicional, la negociación con reguladores gubernamentales, la capacitación del personal, la comunicación efectiva y la adaptación de la estrategia a las limitaciones del tiempo y los recursos disponibles.

Decisiones

Para tomar decisiones utilizando herramientas económicas-financieras en el contexto de la intervención de Entel, se pueden emplear diversas técnicas y métodos, tales como:

Análisis Costo-Beneficio (ACB): El ACB es una técnica que compara los costos de implementar una intervención con los beneficios esperados. Esto implica cuantificar y comparar los costos y beneficios en términos monetarios para determinar si la intervención es económicamente viable. Se pueden utilizar medidas como el valor presente neto (VPN) o la tasa interna de retorno (TIR) para evaluar la rentabilidad de la intervención.

Análisis de Sensibilidad: El análisis de sensibilidad permite evaluar cómo cambian los resultados financieros de la intervención en respuesta a cambios en los supuestos clave, como el crecimiento del mercado, los costos de implementación y la tasa de descuento. Esto ayuda a identificar los factores que tienen el mayor impacto en los resultados financieros y a evaluar la robustez de la intervención frente a diferentes escenarios.

Evaluación de Riesgos Financieros: La evaluación de riesgos financieros implica identificar y evaluar los riesgos que podrían afectar la viabilidad financiera de la intervención. Esto podría incluir riesgos como fluctuaciones en los tipos de cambio, cambios en las condiciones económicas, riesgos regulatorios y riesgos operativos. Se pueden utilizar técnicas como el análisis de riesgos y la modelización de escenarios para evaluar y mitigar estos riesgos.

Análisis de Rentabilidad por Segmento: Este análisis consiste en evaluar la rentabilidad de diferentes segmentos de clientes o líneas de negocio de Entel. Esto puede ayudar a identificar qué segmentos son los más rentables y a enfocar los recursos en aquellas áreas que generan el mayor retorno financiero.

Análisis de Valor Económico Agregado (EVA): El EVA es una medida de la creación de valor que compara el beneficio operativo de una empresa con el costo de los recursos utilizados para generar ese beneficio. Se utiliza para evaluar la eficiencia en la asignación de capital y para determinar si una intervención está generando valor para los accionistas.

Análisis de Costo-Volumen-Beneficio (CVB): El CVB analiza cómo los cambios en los volúmenes de producción o ventas afectan los costos y beneficios de una intervención. Se puede utilizar para determinar los niveles óptimos de producción o ventas que maximizan los beneficios netos.

Al utilizar estas herramientas económicas-financieras, Entel puede tomar decisiones informadas y estratégicas sobre la implementación de la intervención, evaluando su viabilidad económica y financiera, identificando y gestionando riesgos, y maximizando el valor para la empresa y sus accionistas.

Conclusiones y Recomendaciones

Luego de realizar un análisis exhaustivo de la situación de Entel, así como de las posibles intervenciones y herramientas económicas-financieras disponibles, se pueden derivar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones:

Entel opera en un entorno altamente competitivo y regulado, donde factores como la rivalidad entre competidores existentes, el poder de negociación de los clientes y

proveedores, y las regulaciones gubernamentales tienen un impacto significativo en su desempeño y estrategia.

La implementación de intervenciones exitosas requiere un enfoque integral que considere tanto el microentorno como el macroentorno de la empresa, así como el uso de herramientas económicas-financieras para evaluar la viabilidad y rentabilidad de las acciones propuestas.

Es crucial identificar y abordar las restricciones y riesgos potenciales que podrían afectar la implementación de las intervenciones, como limitaciones financieras, barreras regulatorias, resistencia organizacional al cambio y competencia agresiva.

La toma de decisiones informada y estratégica, respaldada por análisis detallados y evaluaciones de riesgos, es fundamental para el éxito a largo plazo de Entel en un mercado dinámico y en constante evolución.

Recomendaciones:

Priorizar la inversión en tecnología y desarrollo de infraestructura para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos por Entel, lo que podría mejorar la satisfacción del cliente y la retención.

Fortalecer las relaciones con los clientes, entendiendo sus necesidades y preferencias para adaptar la oferta de productos y servicios de acuerdo con sus demandas, lo que podría aumentar la lealtad del cliente y la participación en el mercado.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores y socios comerciales para optimizar la cadena de suministro y reducir los costos operativos, lo que podría mejorar la rentabilidad y la eficiencia financiera de la empresa.

Mejorar la gestión del talento humano, mediante la capacitación y desarrollo del personal, así como la implementación de políticas de incentivos y reconocimiento, lo que podría aumentar la productividad y el compromiso de los empleados.

Mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas y del mercado, así como sobre los cambios regulatorios, para anticipar y adaptarse proactivamente a los cambios en el entorno empresarial y mantener una posición competitiva sólida.

En resumen, para alcanzar el éxito sostenible en la industria de las telecomunicaciones, Entel debe adoptar un enfoque estratégico y orientado al cliente, respaldado por una gestión eficaz de recursos y riesgos, y una continua búsqueda de innovación y mejora.

Ciclo de aprendizaje

El ciclo de aprendizaje es un proceso continuo que implica cuatro etapas principales: experiencia, reflexión, conceptualización y experimentación. Este ciclo permite a las personas aprender de manera efectiva a partir de sus experiencias y aplicar ese aprendizaje en situaciones futuras.

Experiencia: En esta etapa, la persona se involucra en una experiencia concreta o tarea. Puede ser una situación real en el trabajo, un proyecto, una actividad práctica o cualquier otro tipo de experiencia que genere aprendizaje, en este caso Entel lleva a cabo diversas iniciativas para mejorar su posición en el mercado de las telecomunicaciones, como lanzamiento de nuevos productos, estrategias de precios, expansión de infraestructura, entre otros.

La empresa enfrenta desafíos como la intensa competencia, cambios en las regulaciones gubernamentales, fluctuaciones en la demanda del mercado y avances tecnológicos.

Reflexión: Después de la experiencia, la persona reflexiona sobre lo que ocurrió, qué salió bien, qué salió mal, qué podría haberse hecho de manera diferente y qué lecciones pueden extraerse de la experiencia. Esta etapa implica una autoevaluación crítica y honesta. En el caso de Entel, El equipo directivo de Entel reflexiona sobre los resultados de las iniciativas implementadas, analizando qué aspectos fueron exitosos y cuáles no.

Identifican los factores que contribuyeron al éxito o fracaso de cada iniciativa, como la respuesta del mercado, la calidad de la ejecución, la competencia, entre otros.

Consideran cómo podrían abordarse mejor los desafíos identificados y qué lecciones pueden extraerse de las experiencias pasadas.

Conceptualización: En esta etapa, la persona busca comprender y dar sentido a la experiencia mediante la identificación de conceptos, teorías o principios que puedan aplicarse. Esto puede implicar buscar información adicional, leer sobre el tema, discutir con otros o buscar la orientación de un mentor. Basándose en la reflexión sobre las experiencias pasadas, el equipo de dirección de Entel busca comprender los principios y conceptos subyacentes que podrían aplicarse para mejorar su estrategia y desempeño.

Investigan nuevas tendencias en la industria de las telecomunicaciones, analizan casos de éxito de otras empresas del sector y buscan la orientación de expertos en el campo.

Conceptualizan nuevas estrategias y enfoques basados en el aprendizaje adquirido, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

Experimentación: Finalmente, la persona aplica lo que ha aprendido en la experiencia original a nuevas situaciones o contextos. Esto implica probar nuevas estrategias, enfoques o soluciones basadas en el aprendizaje adquirido. La experimentación permite consolidar el aprendizaje y mejorar continuamente las habilidades y competencias.

Entel implementa nuevas estrategias y enfoques basados en el aprendizaje y la conceptualización realizados, aplicando las lecciones aprendidas en nuevas iniciativas y proyectos.

La empresa monitorea cuidadosamente los resultados de estas nuevas iniciativas, evaluando su efectividad y realizando ajustes según sea necesario.

Se fomenta una cultura organizacional que promueva la experimentación y el aprendizaje continuo, permitiendo a los empleados probar nuevas ideas y contribuir al proceso de mejora constante.

Este ciclo de aprendizaje continuo permite a Entel adaptarse y evolucionar en un entorno empresarial dinámico, aprovechando las experiencias pasadas para informar y mejorar las acciones futuras.