

Análisis FODA



Úsala para entender el contexto de tu problemática. Te servirá para **evaluar factores internos y externos** en torno a tu propuesta.

¿Cómo se hace?

1. Define el objetivo

¿Qué quieres evaluar? Puede ser una empresa, proyecto o producto.

2. Construye la matriz

Debe tener 4 cuadrantes: Fortalezas , Oportunidades , Debilidades, Amenazas.

3. Llena los cuadrantes

- Fortalezas (aspectos positivos que te dan ventaja) y Debilidades (aspectos que limitan el desempeño) → **factores internos**.
- Oportunidades (factores que puedes aprovechar) y Amenazas (factores externos que pueden afectar negativamente) → **factores externos**.

4. Define estrategias por cuadrantes

- F+O: Aprovechar fortalezas para explorar oportunidades.
- D+O: Reducir debilidades para aprovechar oportunidades.
- F+A: Usar fortalezas para enfrentar amenazas.

• Define acciones correctivas

Establece una acción concreta para atender las causas más relevantes.

Ejemplo

Te mostramos cómo **aplicar esta herramienta de forma práctica** con una propuesta específica.

Problemática: En las sucursales más pequeñas de **Banco Azteca**, los clientes esperan por **periodos muy largos** para ser atendidos por un asesor.

Descripción de la propuesta : **Desarrollar un sistema de agenda en el portal de Banco Azteca** para reducir los tiempos de espera de nuestros clientes.

1. Define el objetivo: Evaluar la situación actual y el contexto para implementar un sistema de agenda digital en Banco Azteca.

2. Construye la matriz FODA y llena los cuadrantes:

Fortalezas (Factores internos positivos)

- Banco Azteca cuenta con una amplia red de sucursales.
- Reconocimiento de marca y confianza del cliente.
- Capacidad tecnológica para integrar soluciones digitales.
- Experiencia en atención personalizada a clientes.

Debilidades (Factores internos negativos)

- Procesos actuales basados en orden de llegada.
- Falta de indicadores para medir tiempos de espera y satisfacción.
- Infraestructura limitada en sucursales pequeñas.
- Capacitación insuficiente de colaboradores en herramientas digitales.

Oportunidades (Factores externos positivos)

- Tendencia creciente hacia la digitalización y autoservicio.
- Clientes cada vez más familiarizados con herramientas digitales.
- Competencia que impulsa la innovación en el sector financiero.
- Posibilidad de integrar la agenda con otros servicios (asesoría, productos financieros).

Amenazas (Factores externos negativos)

- Competidores que ya ofrecen sistemas de citas y atención rápida.
- Resistencia al cambio por parte de algunos clientes y colaboradores.
- Riesgos tecnológicos (fallas en el sistema, ciberseguridad).

3. Define estrategias:**Fortalezas+Oportunidades:**

Aprovechar la infraestructura tecnológica para desarrollar un sistema de agenda digital.

Debilidades+Oportunidades:

Reducir la falta de indicadores y procesos obsoletos mediante métricas y capacitación del personal.

Fortalezas+Amenazas:

Usar la capacidad tecnológica para enfrentar a la competencia.

Debilidades+Amenazas:

Minimizar la resistencia al cambio con campañas de comunicación y capacitación, e implementar pruebas piloto y de escalabilidad.

FORTALEZAS

- Banco Azteca cuenta con una amplia red de sucursales.
- Capacidad tecnológica para integrar soluciones digitales.
- Reconocimiento de marca y confianza del cliente.
- Experiencia en atención personalizada a clientes.

DEBILIDADES

- Procesos actuales basados en orden de llegada.
- Infraestructura limitada en sucursales pequeñas.
- Falta de indicadores para medir tiempos de espera y satisfacción.
- Capacitación insuficiente de colaboradores en herramientas digitales.

FODA

OPORTUNIDADES

- Tendencia creciente hacia la digitalización y autoservicio.
- Competencia que impulsa la innovación en el sector financiero.
- Clientes cada vez más familiarizados con herramientas digitales.
- Posibilidad de integrar la agenda con otros servicios (asesoría, productos financieros).

AMENAZAS

- Riesgos tecnológicos (fallas en el sistema, ciberseguridad).
- Resistencia al cambio por parte de algunos clientes y colaboradores.
- Competidores que ya ofrecen sistemas de citas y atención rápida.

ANÁLISIS FODA

ESTRATEGIAS		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	Aprovechar la infraestructura tecnológica para desarrollar un sistema de agenda digital.	Usar la capacidad tecnológica para enfrentar a la competencia.
DEBILIDADES	Reducir la falta de indicadores y procesos obsoletos mediante métricas y capacitación del personal.	Minimizar la resistencia al cambio con campañas de comunicación y capacitación, e implementar pruebas piloto y de escalabilidad.