

# 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:**

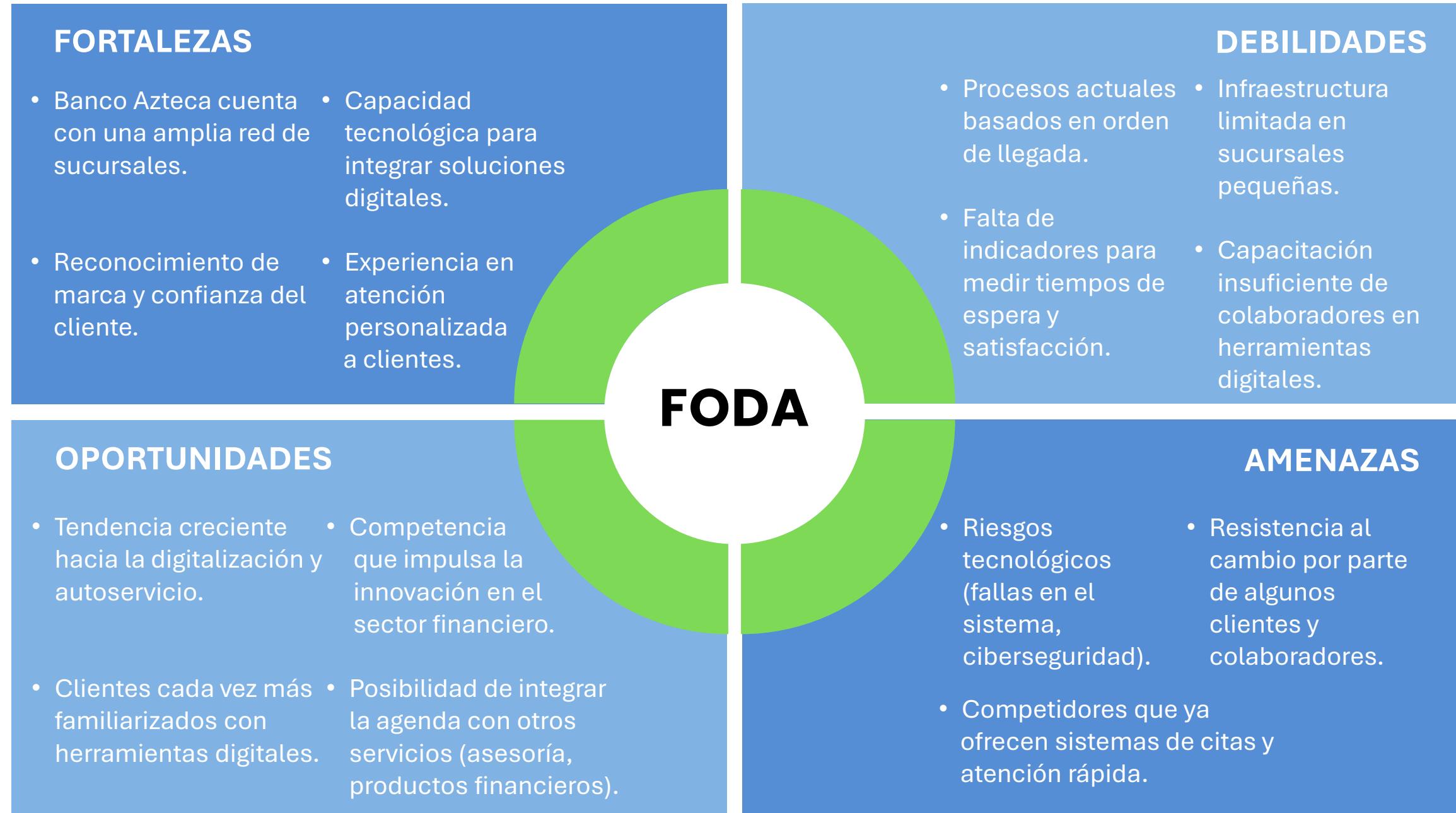
Reducir la falta de indicadores y procesos obsoletos mediante métricas y capacitación del personal.

**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.



## ANÁLISIS FODA

ESTRATEGIAS		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DEBILIDADES		
	Aprovechar la infraestructura tecnológica para desarrollar un sistema de agenda digital.	Usar la capacidad tecnológica para enfrentar a la competencia.
	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.