TALLER SEMANA 7 GERENCIA Y PLANEACION, EVALUACION INTERNA Y EXTERNA DE UNA EMPRESA. MATRIZ EFI, MATRIZ EFE, ANALISI DOFA Y ESTRATEGIAS.

AUTOR: HELVER BONILLA MALAVER

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MODALIDAD VIRTUAL

BOGOTÁ, DC. , 21 DE SEPTIEMBRE DE 2019

INTRODUCCION

Por medio de la evaluación externa e interna de la empresa Abogados Especializados en Cobranzas S A diseñaremos las matrices EFI, EFE y el análisis DOFA para mejorar las estrategias de la empresa en el área de gerencia y planeación.

En la matriz EFE lograremos resumir y evaluar información económica social, cultural, demográfica, ambiental, jurídica, tecnológica y competitiva de la empresa.

En la matriz EFI lograremos resumir y evaluar las fortalezas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales y la relación entre dichas áreas.

Debemos acotar que hace 20 años Abogados Especializados en Cobranzas S.A. con la visión de satisfacer las crecientes necesidades en la prestación de servicios integrales de recuperación de cartera en todas las etapas de mora, contact center y call center. Su experiencia, efectividad y servicio nos ha permitido construir relaciones a largo plazo con excelentes resultados, manteniendo un crecimiento sólido y sostenido a través del tiempo.

MISION

Crear soluciones reales y a la medida que le permita a los clientes alcanzar sus objetivos, entender sus necesidades y atreves de estrategias y servicios especializados en cada una de las unidades de negocios, promoviendo así el desarrollo sostenible y procurando un impacto positivo en la sociedad y el ambiente.

VISION

Continuar liderando la industria de la conciliación y recuperación de cartera y ser la empresa número uno de Colombia en las prestaciones de servicios BPO (externalización de procesos de negocios), agregando valor, generando confianza y superando constantemente las expectativas de nuestros aliados estratégicos.

**MATRIZ EFI (ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS S. A.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FACTOR INTERNO CLAVE** | **PONDERACION**  | **CALIFICACION****F= 3 (MENOR) 4(MAYOR)****D=1(MAYOR) 2(MENOR)** | **TOTAL PONDERADO** |
| **FORTALEZAS** |  |  |  |
| TECNOLOGIA DE PUNTA | 10% | 4 | 0.4 |
| ENFOQUE AL CLIENTE(ABOGASDOS ESPECIALIZADOS AL NEGOCIAR LA DEUDA) | 12% | 4 | 0.48 |
| SEGURIDAD INFORMATICA | 15% | 4 | 0.6 |
| CONTACTOS CON COMPAÑIAS DEL SECTOR FINANCIERO | 12% | 3 | 0.36 |
| ENFOQUE EN UN SEGMENTO DEL MERCADO(CARTERAS INFERIORES A $10 MILLONES) | 10% | 3 | 0.3 |
| CERTIFICACION PERMANENTE DE LA EMPRESA | 11% | 4 | 0.44 |
| **DEBILIDADES** |  |  |  |
| ALTA ROTACION DEL PERSONAL | 6% | 1 | 0.06 |
| ESTRÉS LABORAL | 6% | 2 | 0.12 |
| POBLACION JOVEN | 8% | 2 | 0.16 |
| ESTRUCTURA FISICA INSUFICIENTE | 4% | 2 | 0.08 |
| POCOS PERMISOS PARA ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL | 3% | 1 | 0.03 |
| FALTA PERSONAL DE MANTENIMIENTO  | 3% | 1 | 0.03 |
| **TOTAL** | **100%** |  | **3.06** |

**MATRIZ EFE (ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FACTOR EXTERNO CLAVE** | **PONDERACION** | **CALIFICACION****O=3(MENOR)4(MAYOR)****A=1(MAYOR)2(MENOR)** | **TOTAL PONDERADO** |
| **OPORTUNIDADES** |  |  |  |
| ALTA RENTABILIDAD CON POCAS INVERSION | 13% | 4 | 0.52 |
| CONSOLIDAR MERCADOS INTERNACIONALES | 8% | 3 | 0.24 |
| BUEN TAMAÑO DEL MERCADO | 14% | 4 | 0.56 |
| COMPETENCIA CON BAJA CALIDAD DE PRODUCTOS | 9% | 3 | 0.27 |
| APERTURA A NUEVAS APLICACIONES TECNOLOGICAS | 10% | 4 | 0.4 |
| DIVERSIFICACION A PRODUCTOS RELACIONADOS | 11% | 4 | 0.44 |
| **AMENAZAS** |  |  |  |
| LEGISLACION BLANDA PARA LA ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES | 5% | 1 | 0.05 |
| CRECIMIENTO MAS LENTO EN EL MERCADO | 8% | 2 | 0.16 |
| RETENCION DEL PERSONAL CLAVE | 9% | 2 | 0.18 |
| HABITOS DE MERCADO ARRAIGADOS | 6% | 2 | 0.12 |
| EMPRESAS CONSOLIDADAS A NIVEL INTERNACIONAL | 4% | 1 | 0.04 |
| PROBLEMAS SOCIOECONOMICOS EN EL PAIS | 3% | 1 | 0.03 |
| **TOTAL** | **100%** |  | **3.03** |

**ANALISIS DOFA (ABOGADOS ESPECIALIZADOSEN COBRANZAS)**

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS** | **OPORTUNIDADES** |
| TECNOLOGIA DE PUNTAENFOQUE AL CLIENTE(ABOGASDOS ESPECIALIZADOS AL NEGOCIAR LA DEUDA)SEGURIDAD INFORMATICACONTACTOS CON COMPAÑIAS DEL SECTOR FINANCIEROENFOQUE EN UN SEGMENTO DEL MERCADO(CARTERAS INFERIORES A $10 MILLONES)CERTIFICACION PERMANENTE DE LA EMPRESA | ALTA RENTABILIDAD CON POCAS INVERSIONCONSOLIDAR MERCADOS INTERNACIONALESBUEN TAMAÑO DEL MERCADOCOMPETENCIA CON BAJA CALIDAD DE PRODUCTOSAPERTURA A NUEVAS APLICACIONES TECNOLOGICASDIVERSIFICACION A PRODUCTOS RELACIONADOS |
| **DEBILIDADES** | **AMENAZAS** |
| ALTA ROTACION DEL PERSONALESTRÉS LABORALPOBLACION JOVENESTRUCTURA FISICA INSUFICIENTEPOCOS PERMISOS PARA ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONALFALTA PERSONAL DE MANTENIMIENTO | LEGISLACION BLANDA PARA LA ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORESCRECIMIENTO MAS LENTO EN EL MERCADORETENCION DEL PERSONAL CLAVEHABITOS DE MERCADO ARRAIGADOSEMPRESAS CONSOLIDADAS A NIVEL INTERNACIONALPROBLEMAS SOCIOECONOMICOS EN EL PAIS |

**ESTRATEGIAS PARA LA EMPRESA DE ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS**

**ESTRATEGIAS**

**ESTRATEGIAS DE MARKETING:**

Buscar ofrecer más valor al cliente comparado con la competencia sin afectar el valor de rentabilidad y fortaleciendo las características del producto en sí (Producto, precio, distribución, comunicación, servicio).

**ESTRATEGIA DE PRODUCTO:**

El producto que ofrece Abogados Especializados en Cobranza en un servicio de cobranza y recuperación de cartera a los bancos del primer piso. Para así, darle reconocimiento y soporte al deudor para que el recaudo de la cartera se realice de la manera más ágil, eficaz y simple tanto para el afectado como para la casa de cobranza. Así el banco no solo va a percibir solo el pago, sino que también es la puntualidad del mismo, compromiso, dedicación y servicio tanto con ellos como con los clientes morosos.

**ESTRATEGIA DE INTRODUCCION:**

Para poder introducir tanto la empresa como el producto en el mercado financiero que es nuestro caso y que nuestros clientes conozcan la empresa se realizaran reuniones en los bancos y establecimientos comerciales y posteriormente en los mejores clubes de Bogotá, donde se invitaran principalmente a los presidentes de los bancos, los gerentes comerciales y jurídicos. Aquí Abogados Especializados en Cobranzas les mostrara en que consiste el servicio y que lo diferencia del resto; y, expondrá porque deben escoger a la compañía de Abogados Especializados en Cobranzas y porque es la mejor opción que las demás.

**ESTRATEGIA DE PRECIOS**:

 Estrategias de precios Esta estrategia como tal no se maneja, pues entre el mercado del sistema de cobranza y cartera no se compite tanto por precio, como por servicio, profesionalismo, y reconocimiento. Esta baja competencia en precio se da porque la escuela de abogados tiene definidos unas tarifas de acuerdo al crédito por el que sea la deuda. Esta definición de tarifas es la siguiente:

Créditos hipotecarios 10% del valor efectivamente recaudado.

 Créditos de consumo 8% del valor efectivamente recaudado.

Tarjetas de crédito 20% del valor efectivamente recaudado.

 Sobregiros 15% del valor efectivamente recaudado.

 **ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCION:**

 El canal que se va a manejar va a ser de venta directa, ya que el negocio al ser entre la empresa y el banco, no solo dificulta hacerlos por medio de intermediarios sino que también vuelve el negocio y la relación muy impersonal, cosa que la empresa por medio de publicidad y logo ha tratado de dejar en claro que no quiere. Esta estrategia de distribución se realizará directamente por todos los integrantes de Abogados Especializados en Cobranzas, tanto con los deudores como con los bancos mismos. Aunque si es necesario aclarar que la relaciones directas con los bancos serán lideradas por los abogados de la empresa, para asegurar la tranquilidad y confianza que el banco pudo adquirir en un principio.

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:**

La publicidad se realizará en la promoción del producto en los bancos. Donde los abogados más reconocidos de Abogados Especializados en Cobranzas irán a reunirse con los encargados del sector jurídico de los bancos para exponer la idea y explicarles ventajas y beneficios de trabajar en la empresa y por qué elegirla sobre la competencia. Luego se invitara a los anteriormente mencionados a desayunos, almuerzos o cenas en clubes de Bogotá para darles más información y convencerlos de trabajar con nosotros. Es importante tener tarjetas de presentación así como una página Web para facilitar que los clientes nos encuentren y sepan información de interés sobre nosotros como dirección física, teléfono fijo, horarios de atención, consultar su deuda, etc.

**ESTRATEGIA DE SERVICIO:**

La estrategia de servicio que SEGUIREMOS para el producto de Abogados Especializados en Cobranzas va a estar basada en la pirámide de Maslow de las necesidades humanas. Si la empresa quiere satisfacer a los Bancos, por medio de la satisfacción de los deudores, es fundamental conocer cuáles son sus necesidades, la jerarquía de importancia de las mismas, y satisfacerlas de acuerdo a su importancia para que al final, no haya necesidades insatisfechas. Se busca primordialmente satisfacer las necesidades de seguridad y protección por medio del apoyo de la empresa y la asesoría en la solución de problemas de pago de los deudores, así como una excelente efectividad en el cobro de cartera para los bancos. Las necesidades sociales y de estatus también es importante satisfacerlas pues son las que evalúan las relaciones interpersonales y de interacción social, que es primordialmente en lo que se basa el servicio que quiere prestar, en un trato más personal y directo con el cliente para que se pueda dar un nexo de confianza y fidelidad con la empresa. Por último, la tercera necesidad que es más importante satisfacer es la necesidad de autorrealización pues aquí es donde el deudor se prueba que puede cumplir con sus créditos, que no tiene que pasar a aspectos jurídicos para saldar sus deudas y que si en un futuro tiene interés en pedir más prestamos, tendrá la tranquilidad de que podrá saldar esa deuda y que contará siempre con el respaldo no solo de Abogados Especializados en Cobranzas sino también del mismo banco.

**CONCLUSION**

La Empresa Abogados Especializados en Cobranzas es una empresa que cuenta con más fortalezas y oportunidades que debilidades y amenazas y que desea mantenerse en este sitio de punta y por ello sabe que una de las claves es la comunicación con sus clientes para la recuperación de cartera donde debe mantener una eficiencia y eficacia alta buscando beneficios tanto para el cliente como para la empresa, y, en este rubro para poder responderle a sus contratantes en este caso los bancos para que ellos puedan seguirle dando votos de confianza en el recaudo de sus carteras .

Esto se ha logrado con grupos interdisciplinarios (Tecnología, innovación, seguridad informática, alta calidad en los procesos, grupo de seguridad y salud en el trabajo, etc) y siendo de los mejores en Colombia y con el desarrollo de estas matrices lograr una mejor proyección internacional.

**BIBLIOGRAFIA**

MATRICES EFI, EFE Y ANALISIS DOFA POR HUGO SOSA, [WWW.PREZI.COM](http://WWW.PREZI.COM) 28 DE NOVIEMBRE DE 2013.

EVALUACION DE FACTORES INTERNOS-MATRIZ EFI [WWW.2IMMARKETING.COM](http://WWW.2IMMARKETING.COM) 12 DE NOVIEMBRE DE 2018.

QUE ES LA MATRIZ DOFA:UNA ALTERNATIVA PARA REALIZAR DIAGNOSTICOS Y DETERMINAR ESTRATEGIAS DE INTERVENCION EN LAS ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS Y SOCIALES, CONTRIBUCIONES A LA ECONOMIA ,SEPTIEMBRE DE 2006, UNA REVISTA ACADEMICA CON EL NUMERO INTERNACIONAL NORMALIZADO DE PUBLICACIONES SERIADAS ISSN 16968360