



MTEL*

La empresa MTEL es una compañía de telefonía fija que ofrece servicios de telefonía residencial y corporativa. La organización obtuvo la concesión para operar dichos servicios de comunicación en junio de 2001, y de inmediato, empezó a tender su propia red de fibra óptica y par de cobre (cable) en varias regiones de la Ciudad de México, tanto en zonas residenciales como las Lomas de Chapultepec y Polanco, como en colonias populares como la Obrera y la Doctores, y en algunas zonas marginadas como la colina del cerro del Chiquihuite.

Después de haber cubierto territorialmente las Delegaciones: Benito Juárez, Miguel Hidalgo, Cuauhtemoc, y parte de la Venustiano Carranza, la compañía optó por extender su red hacia el Golfo de México, cubriendo zonas urbanas de: Puebla, Tlaxcala, Orizaba, Córdoba, Veracruz y Jalapa. Su prioridad es establecerse en manchas urbanas con alta concentración poblacional y no en pequeñas comunidades.

Actualmente la compañía posee 225,840 suscriptores de los cuales el 92% son residenciales y 8% corporativos. Las ventajas competitivas de la organización son: su red propia de fibra óptica y par de cobre, así como la calidad de su servicio al cliente, las cuales se esclarecen en su misión:

“PROVEER SERVICIOS DE TELEFONIA LOCAL, LARGA DISTANCIA, DATOS E INTERNET, A EMPRESAS Y HOGARES EN MÉXICO A TRAVES DE UNA RED ALAMBRICA PROPIA, CON EL RESPALDO DEL MEJOR EQUIPO DE PROFESIONALES COMPROMETIDOS CON UNA CULTURA DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE, PRESENTE EN CADA UNA DE NUESTRAS ACCIONES.”

*Caso didáctico elaborado por Luis Arciniega, Profesor del Departamento Académico de Administración del ITAM, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright © 2006 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628-4000 ext.3400. Versión: Diciembre de 2006