

## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES GENERALES .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA .....	2
1.3. OBJETIVOS .....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.4. METODOLOGÍA .....	7
1.4.1. LEVANTAMIENTO SITUACIÓN ACTUAL.....	7
1.4.2. MARCO TEÓRICO Y TENDENCIAS.....	8
1.4.3. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE VARIABLES DE DECISIÓN.....	8
1.4.4. DEFINICIÓN DE UN SISTEMA DE PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS .....	8
1.4.5. DEFINICIÓN DE UN PROCESO CONTROL DE GESTIÓN .....	8
CAPÍTULO 2. LEVANTAMIENTO SITUACIÓN ACTUAL.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA.....	9
2.2. ENTORNO MACROECONÓMICO.....	9
2.3. MERCADO TELCO EN CHILE .....	13
2.3.1. ENTORNO REGULATORIO.....	15
2.3.2. ENTORNO TECNOLÓGICO .....	16
2.4. ANÁLISIS COMPETITIVO .....	16
2.4.1. ANÁLISIS INTERNO .....	18
2.4.1.1. MISIÓN Y VISIÓN .....	18
2.4.1.2. FODA .....	19
2.5. GERENCIA CLIENTES Y GESTIÓN.....	21
2.5.1. PLAN DE GASTOS .....	23
2.5.2. PLAN DE INVERSIONES.....	24
2.5.3. GESTIÓN VARIABLES ESTRATÉGICAS .....	25
2.5.4. GESTIÓN MIX ESTRATEGIA CANALES.....	29
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO Y TENDENCIAS .....	31
3.1. MODELOS DE PRIORIZACIÓN INSTITUCIONES PÚBLICAS .....	31
3.2. METODOLOGÍAS DE PRIORIZACIÓN .....	31
3.2.1. COEFICIENTE MICROECONÓMICO .....	31
3.2.2. ÁRBOL DE DECISIONES .....	31
3.2.3. PRIORIZACIÓN DE DISTINTOS CRITERIOS .....	32
3.3. PROBLEMAS AL IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA.....	32
3.4. GESTIÓN DE RIESGOS DE PROYECTOS .....	32

3.5. EVALUACIÓN DE PROYECTOS (VAN).....	33
3.6. TENDENCIAS DE INVERSIÓN EN INSTITUCIONES PRIVADAS.....	34
CAPÍTULO 4. DEFINICIÓN DE UN SISTEMA DE PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS	38
4.1. DEFINICIÓN DE VARIABLES CLAVES.....	38
4.2. PROPUESTA DE SISTEMA DE PRIORIZACIÓN.....	39
CAPÍTULO 5. DEFINICIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.....	47
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....	51
CAPÍTULO 7. BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS .....	54
Anexo A. Escalas de Valorización de proyectos .....	54
Anexo B. Escalas de conversión .....	54
Anexo C. Ejemplo de tabla de valorización de proyectos para priorización .....	55