

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
3. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. ALCANCES	4
5. MARCO CONCEPTUAL	5
5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	5
6. METODOLOGÍA	6
6.1 DIAGNÓSTICO ESCENARIO ACTUAL	6
6.1.1 <i>Análisis FODA</i>	6
6.1.2 <i>Análisis 5 fuerzas de Porter</i>	6
6.2 ESTRATEGIA	7
6.2.1 <i>Cruce de Variables FODA</i>	7
6.2.2 <i>Modelo Delta</i>	8
6.3 MONITOREO	10
6.3.1 <i>Balance Scorecard</i>	10
6.4 EVALUACIÓN FINANCIERA	10
7. RESULTADOS ESPERADOS	11
8. EMPRESA Y ANTECEDENTES	11
8.1 SERPRO S.A.	11
8.1.1 <i>Historia</i>	11
8.1.2 <i>Funcionamiento Interno</i>	12
8.1.3 <i>Clientes</i>	13
8.1.4 <i>Actividad</i>	15
8.1.5 <i>Motivos del cese de actividades</i>	19
8.2 SOFTWARE	21
8.2.1 <i>Encuestas</i>	22
8.2.2 <i>CAPI</i>	23
8.2.3 <i>CSPRO</i>	24
8.2.4 <i>CSPROX</i>	28
8.2.5 <i>Software similar y otras propuestas</i>	31
8.3 MERCADO CAPI	40
8.4 AVANCES REALIZADOS	42
9. DIAGNÓSTICO	46
9.1 ANÁLISIS FODA	46

9.1.1 Fortalezas	46
9.1.2 Debilidades	47
9.1.3 Oportunidades	48
9.1.4 Amenazas	49
9.2 ANÁLISIS 5 FUERZAS DE PORTER	50
10. ESTRATEGIA	53
10.1 CRUCE VARIABLES FODA	53
10.1.1 Estrategia F+O (Estrategia Ofensiva):	53
10.1.2 Estrategia F+A (Estrategia Defensiva):	54
10.1.3 Estrategia D+O (Estrategia de Reorientación):	55
10.1.4 Estrategia D+A (Estrategia de Supervivencia):	55
10.2 MODELO DELTA	56
10.3 PROPUESTA DE REACTIVACIÓN	58
10.3.1 Funcionamiento	58
10.3.2 Servicios	60
10.3.3 Factores clave para el éxito	61
10.3.4 Balance Scorecard	62
10.3.5 Evaluación Financiera	64
11. CONCLUSIONES	66
12. BIBLIOGRAFÍA	68
13. ANEXOS	69
1. CALENDARIO ASESORÍA AL INE	69
2. FACTURA INE (ASESORÍA SEPTIEMBRE-OCTUBRE)	70
3. ORDEN DE COMPRA ASESORÍA INE (DICIEMBRE 2016)	71
4. DIFERENCIAS CSPROX Y CSPRO	71
5. ETAPAS DE UN PROYECTO EN CSPROX	76
6. INTRODUCCIÓN DEL ESTUDIO DEL BANCO MUNDIAL SOBRE SOFTWARE CAPI	79
7. RESUMEN EVALUACIÓN CSPROX POR EL BANCO MUNDIAL	80
8. RESUMEN EVALUACIÓN BLAISE	81
9. PROPUESTA INEI	82
Índice de Ilustraciones	
Ilustración 1: Análisis FODA	6
Ilustración 2: 5 Fuerzas de Porter	7
Ilustración 3: Modelo Delta Hedge	9
Ilustración 4: Balance Scorecard	10
Ilustración 5: Ventas anuales SERPRO 2006.2012	16
Ilustración 6; Actividad por cliente	17
Ilustración 7: Distribución Utilidades 2007	17
Ilustración 8 distribución Utilidades 2008	17
Ilustración 9: Distribución Utilidades 2009	18

Ilustración 10 Distribución Utilidades 2010	18
Ilustración 11: Distribución Utilidades 2011	19
Ilustración 12: distribución Utilidades 2012	19
Ilustración 13: Actividad Otros Clientes	21
Ilustración 14: Países dónde se realiza proyecto MICS	25
Ilustración 15: Países dónde se ha realiza proyecto DHS	26
Ilustración 16: Instituto Nacional de Estadística de Venezuela	28
Ilustración 17: Clientes Softwares CAPI	32
Ilustración 18: Estructura de precios Blaise	34
Ilustración 19: Precios Usuario CSProX	35
Ilustración 20: Ejemplo precio licencia CSProX	36
Ilustración 21: Página inicial Blaise.com	37
Ilustración 22: Página inicial serpro.com	38
Ilustración 23: Información sobre Blaise	38
Ilustración 24: Información sobre CSProX	39
Ilustración 25: Información de venta Blaise	39
Ilustración 26: Información de venta CSProX	40