

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	JUSTIFICACIÓN	2
1.2	OBJETIVOS.....	3
1.2.1	<i>Objetivo General.....</i>	3
1.2.2	<i>Objetivos Especificos.....</i>	3
2	MARCO TEÓRICO	3
2.1	GESTIÓN DE PROYECTOS [6].....	4
2.2	LA CADENA DE VALOR	5
2.3	MODELO DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER	6
2.4	ANÁLISIS DAFO	7
3	METODOLOGÍA.....	8
3.1	DIAGNOSTICO.....	8
3.2	DISEÑO DE LA ESTRATÉGIA.....	9
3.3	DISEÑO DEL PLAN DE ACCIONES.....	9
4	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	10
5	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	18
6	ANÁLISIS EXTERNO	18
6.1	ANTECEDENTES POLÍTICO-LEGISLATIVOS.....	18
6.2	CONTEXTO ECONÓMICO Y MERCADO.....	20
6.3	CLIENTES	25
6.4	ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA.....	26
6.5	COMPETIDORES	29
6.6	ANÁLISIS DE LA CINCO FUERZAS DE PORTER	31
6.7	CONCLUSIONES DE LA INDUSTRIA Y EL MERCADO	34
6.8	CONCLUSIONES SOBRE LA COMPETENCIA	34
7	ANÁLISIS INTERNO.....	35
7.1	ESTRATEGIA.....	35
7.2	PRODUCTOS Y SERVICIOS	36
7.3	PROCESO DE NEGOCIOS	37
7.4	ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR	41
7.5	ANÁLISIS DE COSTOS Y GASTOS.....	44
7.6	EVALUACIÓN DE MADUREZ DE LA ORGANIZACIÓN.....	45
7.7	ANÁLISIS DAFO, EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI) Y EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE) 47	
7.8	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS INTERNO.....	51
7.8.1	<i>RENTABILIDAD</i>	51
7.8.2	<i>VENTAS Y MARKETING.....</i>	51
7.8.3	<i>OPERACIONES.....</i>	52
7.8.4	<i>GESTIÓN INTERNA</i>	52
7.9	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....	53
8	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	54
8.1	PROPUESTA DE VALOR, MISIÓN Y VISIÓN	55
8.1.1	<i>ACCIONES.....</i>	55

8.1.2	LÍNEA BASE	55
8.1.3	PROYECCIONES	57
9	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	59
10	PLAN DE ACCIONES.....	61
10.1	PLAN DE REESTRUCTURACIÓN	61
10.2	PLAN DE OPERACIONES	62
10.3	GESTIÓN DE PROYECTOS	63
10.4	PLAN DE MARKETING	66
10.5	SEGMENTACIÓN DE CLIENTES	67
10.6	ACCIONES ESTRATEGICAS Y SUS RELACIONES	68
10.7	FICHAS DE ACCIONES.....	70
11	CONCLUSIONES.....	74
12	BIBLIOGRAFÍA.....	76
13	ANEXOS	80
13.1	ANEXO I: ENCUESTA A EXPERTOS Y ACADÉMICOS RELACIONADOS A LA INDUSTRIA TI	80
	PRESENTACIÓN.....	80
	GUÍA PARA REALIZAR EL ESTUDIO DE MERCADO	80
13.2	ANEXO II: ENCUESTA PARA ACTORES DEL MERCADO	81
	OBJETIVO GENERAL.....	81
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	81
	A QUIENES CONSULTAR.....	81
	PREGUNTAS EJECUTIVOS IDEA UNO	81
	PREGUNTAS PARA EXPERTOS	82

INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1	INGRESOS PORCENTUAL DE LA EMPRESA POR ÁREA PRODUCTIVA. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE DATOS DE LA EMPRESA Y SII	2
ILUSTRACIÓN 2	CADENA DE VALOR DE IDEA UNO. ELABORACIÓN PROPIA, BASADA EN LO PROPUESTO POR M. PORTER.....	6
ILUSTRACIÓN 3	FUERZAS QUE DIRIGEN LA COMPETENCIA DE LA INDUSTRIA, MICHAEL PORTER.....	7
ILUSTRACIÓN 4	ORGANIGRAMA ACTUAL DE IDEA UNO. ELABORACIÓN PROPIA (BASE EXPLICACIÓN GERENTE GENERAL)	10
ILUSTRACIÓN 5	EVOLUCIÓN DE INGRESO GASTO UTILIDAD. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A BALANCES DE LA EMPRESA, GASTO CORREGIDO SEGÚN SUELDO DE LOS GERENTES (SOCIOS)	13
ILUSTRACIÓN 6:	INGRESOS DEL ÁREA DE DESARROLLO DE SOFTWARE POR TIPO DE SERVICIO. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE AL LISTADO DE FACTURAS DEL SII.	37
ILUSTRACIÓN 7	PROCESO DE NEGOCIO. ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: ENTRVISTAS A GERENTES DE LA EMPRESA.	38
ILUSTRACIÓN 8:	ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR. FUENTE: ENTREVISTAS CON GERENTES Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.	44
ILUSTRACIÓN 9	GRÁFICO DE EGRESOS E INGRESOS. FUENTE IDEA UNO	44
ILUSTRACIÓN 10:	EVALUACIÓN DE MADUREZ DE LA EMPRESA.	47
ILUSTRACIÓN 11:	TABLA DAFO. GENERACIÓN PROPIA BASADA EN TRABAJO CON GERENCIA.	48

ILUSTRACIÓN 12: EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS. ELABORACIÓN PROPIA EN CONJUNTO A GERENCIAS Y JEFATURAS DE LA FIRMA	49
ILUSTRACIÓN 13: TABLA DE ANÁLISIS EFE. GENERACIÓN PROPIA EN BASE A ENTREVISTAS CON GERENTES Y CLIENTES DE LA EMPRESA.	50
ILUSTRACIÓN 14 ESTRUCTURA RECOMENDADA PARA LA FIRMA	63
ILUSTRACIÓN 15 DIAGRAMA DE RELACIÓN DE ACCIONES	69

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 CRECIMIENTO % DE LAS VENTAS CON RESPECTO A AÑOS ANTERIORES. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADOS DE RESULTADO.....	15
TABLA 2 PORCENTAJE DEL COSTO EN COMPARACIÓN A LA VENTA CORREGIDO SEGÚN LA PARTE DE LOS SUELDOS DE LOS SOCIOS PAGADA A TRAVÉS DEL RETIRO DE UTILIDADES (ANUAL). ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADOS DE RESULTADO.....	16
TABLA 3: UTILIDAD % EN COMPARACIÓN A LA VENTA CORREGIDO POR RETIROS DE UTILIDAD PARA PAGO DE SUELDO DE LOS GERENTES (SOCIOS). ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADOS DE RESULTADO.	16
TABLA 4: COMPETIDORES DIRECTOS. ELABORACIÓN PROPIA DATOS (INTERNET).	30
TABLA 5 INGRESOS ÁREA DE DESARROLLO SEGÚN SERVICIO. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LISTADO DE FACTURAS DE SII.	36
TABLA 6: ESTADO DE PROYECTOS DE LA EMPRESA. FUENTE: DASHBOARD DE CONTROL DE IDEA UNO.....	42
TABLA 7: ANÁLISIS DAFO.	53
TABLA 8: VOLUMEN DE VENTAS 2016, POR ÁREA Y SERVICIO. ELABORACIÓN PROPIA.....	56
TABLA 9 AUMENTO PORCENTUAL DE VENTA CON RESPECTO A VENTA DE AÑOS ANTERIORES.	57
TABLA 10 MARGEN OPERACIONAL	57
TABLA 11 PLAN ACCIONES DE FINANZAS	70
TABLA 12 PLAN DE ACCIONES DE OPERACIONES Y GESTIÓN DE PROYECTOS	71
TABLA 13 PLAN DE ACCIONES DE MARKETING Y VENTAS.....	73
TABLA 14 PLAN DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DIRECTIVAS	73