

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Capítulo 1. Introducción | 1 |
| Capítulo 2. Planteamiento del Trabajo de Tesis de Grado | 3 |
| 2.1 Objetivos y Resultados Esperados | 3 |
| 2.1.1 Objetivo General | 3 |
| 2.1.2 Objetivos Específicos..... | 3 |
| 2.1.3 Resultados esperados | 3 |
| 2.1.4 Alcance..... | 3 |
| 2.2 Marco Conceptual | 4 |
| 2.3 Metodología | 5 |
| Capítulo 3. Análisis Entorno Ambiental e Industrial..... | 7 |
| 3.1 Análisis del Entorno Ambiental (PEST) | 7 |
| 3.1.1 Factores Económicos | 7 |
| 3.1.2 Factores Políticos | 8 |
| 3.1.3 Factores Sociales | 9 |
| 3.1.4 Factores Tecnológicos..... | 9 |
| 3.1.5 Conclusiones análisis PEST | 10 |
| 3.2 Análisis Externo o de Porter. | 11 |
| 3.2.1 Poder de Negociación de los Proveedores | 11 |
| 3.2.2 Poder de Negociación de los Consumidores..... | 13 |
| 3.2.3 Amenaza de Ingreso de Productos Sustitutos..... | 13 |
| 3.2.4 Amenaza de Ingreso de Nuevos Competidores | 14 |
| 3.2.5 Rivalidad entre los actuales competidores | 14 |
| 3.3 Factores de riesgo y oportunidad, FODA..... | 15 |
| 3.3.1 Debilidades | 15 |
| 3.3.2 Amenazas..... | 15 |
| 3.3.3 Fortalezas | 16 |
| 3.3.4 Oportunidades | 16 |
| 3.3.5 Síntesis de análisis FODA | 18 |
| 3.4 Análisis del mercado | 18 |
| Capítulo 4. Descripción del negocio..... | 27 |
| 4.1 Empresa..... | 27 |
| 4.1.1 Visión..... | 27 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2 Misión | 27 |
| 4.1.3 Valores | 27 |
| 4.2 Modelo de Negocio. CANVAS | 28 |
| 4.2.1. Segmento de clientes..... | 28 |
| 4.2.2. Propuesta de valor | 28 |
| 4.2.3. Canales de distribución y comunicaciones..... | 29 |
| 4.2.4. Relación con el cliente | 30 |
| 4.2.5. Flujos de ingreso..... | 30 |
| 4.2.6. Recursos clave | 31 |
| 4.2.7. Actividades clave | 31 |
| 4.2.8. Red de partners | 31 |
| 4.2.9. Estructura de costos | 31 |
| 4.2.10. Resumen CANVAS | 32 |
| 4.3 Análisis y Formulación de la Cadena de Valor | 33 |
| 4.3.1 Cadena de valor..... | 33 |
| 4.3.2. Actividades primarias | 33 |
| 4.3.2.1 Consultoría | 33 |
| 4.3.2.2 Análisis de necesidades..... | 34 |
| 4.3.2.3 Implementación de soluciones | 34 |
| 4.3.2.4 Mantenimiento y soporte..... | 34 |
| 4.3.2.5 Marketing y ventas | 34 |
| 4.3.2.6 Atención al cliente | 34 |
| 4.3.3. Actividades de apoyo | 35 |
| 4.3.3.1. Infraestructura de la empresa | 35 |
| 4.3.3.2. Administración de recursos humanos | 35 |
| 4.3.3.3. Aseguramiento de servicio | 35 |
| 4.3.3.4. Administración y finanzas | 35 |
| 4.3.3.5. Investigación y desarrollo..... | 35 |
| 4.4 Estrategia de la organización | 35 |
| 4.5 Definición de aspectos claves | 36 |
| 4.5.1. Aprovechar la red de contactos..... | 36 |
| 4.5.2. Conocimiento de las necesidades del cliente | 36 |
| 4.5.3. Materialización y difusión de proyectos exitosos | 36 |
| Capítulo 5. Plan de Recursos Humanos | 37 |
| 5.1 Organigrama | 37 |
| 5.2 Definición de puestos de trabajo | 37 |

| | |
|--|----|
| 5.3 El salario y la jornada de trabajo | 39 |
| 5.4 Plan de capacitación e incentivos..... | 40 |
| Capítulo 6. Plan operacional..... | 41 |
| 6.1 Conformación Legal de la empresa | 41 |
| 6.2 Ubicación geográfica | 41 |
| 6.3 Inversiones..... | 41 |
| 6.4 Proceso de venta | 41 |
| 6.5 Desarrollo de proyectos de Business Intelligence y Analytics..... | 43 |
| 6.5.1 Metodología Ralph Kimball para el desarrollo de proyectos Data Warehouse y Business Intelligence | 43 |
| 6.5.2 Etapas de un proyecto estándar de Business Intelligence | 46 |
| 6.6 Gestión de Proyectos | 47 |
| 6.7 Capacidad de proyectos a realizar | 49 |
| Capítulo 7. Plan de Marketing..... | 51 |
| 7.1 Objetivos de Marketing..... | 51 |
| 7.2. Selección de la estrategia | 51 |
| 7.3 Segmentación y Posicionamiento..... | 51 |
| 7.4 Diseño del Marketing Mix 4P | 52 |
| 7.4.1 Producto | 52 |
| 7.4.2 Precio | 56 |
| 7.4.3 Plaza (Distribución)..... | 57 |
| 7.4.4 Promoción..... | 58 |
| Capítulo 8. Plan Económico – Financiero | 59 |
| 8.1 Proyección de la inversión inicial | 59 |
| 8.1.1 Activos Fijos..... | 59 |
| 8.1.2 Activos Intangibles | 60 |
| 8.1.3 Personal | 60 |
| 8.2 Fuentes de Financiamiento | 61 |
| 8.3 Capital de trabajo | 61 |
| 8.4 Proyección de Ingresos | 62 |
| 8.5 Proyección de Egresos..... | 63 |
| 8.5.1 Costos Fijos | 63 |
| 8.5.2. Costos Variables..... | 63 |
| 8.6 Depreciación de activos fijos | 64 |
| 8.7 Flujo de caja..... | 64 |
| 8.8 Tasa de descuento..... | 65 |

| | |
|---|----|
| 8.5 Análisis de la inversión VAN y TIR | 65 |
| 8.5.1 Análisis VAN | 65 |
| 8.5.2 Determinación del valor terminal..... | 66 |
| 8.5.2 Análisis TIR..... | 66 |
| 8.6 Análisis de sensibilidad del proyecto | 67 |
| Capítulo 9. Conclusiones Generales..... | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 70 |