

TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES GENERALES.....	1
II.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....	4
III.	OBJETIVOS.....	12
I.	Objetivo General.....	12
II.	Objetivos Específicos.....	12
IV.	MARCO CONCEPTUAL.....	12
I.	Riesgo.....	12
II.	Gestión del Riesgo.....	14
III.	Sistema de Información.....	15
IV.	Indicadores Clave de Desempeño.....	15
V.	Cartera Comercial.....	16
VI.	Liquidez.....	16
VII.	Provisiones.....	17
VIII.	Modelo Canvas.....	17
V.	METODOLOGÍA.....	19
I.	Investigación de Mercado.....	19
II.	Análisis Estratégico.....	20
III.	Definición del modelo de negocios.....	21
IV.	Plan de Marketing.....	21
V.	Plan de Operaciones.....	22
VI.	Plan de Recursos Humanos.....	23
VII.	Plan Financiero.....	23
VI.	INVESTIGACION DE MERCADO.....	24
I.	Identificación del problema.....	24
II.	Mercado Potencial.....	25
III.	Competencia.....	27
IV.	KPI's.....	28
VII.	ANÁLISIS ESTRATEGICO.....	30
I.	FODA.....	30
II.	Cinco Fuerzas de Porter.....	33
III.	Cadena de Valor.....	37
IV.	Matriz de Estrategias Genéricas.....	42
V.	Factores críticos de éxito.....	42
VIII.	MODELO DE NEGOCIOS.....	43
IX.	PLAN DE MARKETING.....	47
I.	Mensaje.....	47
II.	Segmentación.....	47
III.	Contexto.....	48
IV.	Producto.....	48
V.	Precio.....	48
X.	PLAN DE OPERACIONES.....	49
I.	Atención al Cliente.....	49
II.	Operación.....	51
XI.	PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	52
XII.	PLAN FINANCIERO.....	54
I.	Horizonte de Evaluación.....	54
II.	Gastos de Oficina.....	54
III.	Remuneración Trabajadores.....	56

IV.	Tipo de Financiamiento.....	56
V.	Tasa de Descuento	57
VI.	Flujo de Caja Proyecto Puro	59
VII.	Flujo de Caja Proyecto Financiado.....	60
VIII.	Sensibilidad del Proyecto	60
IX.	Impacto del Proyecto en NeoSoft	62
XIII.	<i>CONCLUSIONES</i>	63
XIV.	<i>ALCANCES</i>	64
XV.	<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	65
XVI.	<i>ANEXOS</i>	68