

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
TABLA DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Contexto.....	1
1.2. Antecedentes de la empresa	1
1.2.1. Características.....	1
1.2.2. Productos y proceso productivo	2
1.2.3. Mercado	5
1.2.4. Desempeño institucional.....	6
1.3. Justificación del problema	7
1.3.1. Información del área de la empresa	7
1.3.2. Identificación del problema y su relevancia, con sus efectos y posibles causas.....	9
1.3.3. Identificación de las hipótesis y posibles alternativas de solución para resolver el problema	13
1.3.4. Propuesta de valor de las posibles soluciones o impacto del cambio propuesto	17
1.4. Objetivos	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Resultados esperados.....	18
1.6. Alcances	19
2. MARCO METODOLÓGICO	20
2.1. Marco conceptual.....	20
2.1.1. <i>Benchmarking</i>	20
2.1.2. Competencias centrales.....	22
2.1.3. Canibalismo entre productos	24
2.1.4. Diseño modular de productos	24

2.1.5.	Metodología ágil <i>Scrum</i>	24
2.1.6.	Modelo incremental de desarrollo de <i>software</i>	25
2.1.7.	Matriz de impacto-esfuerzo	26
2.1.8.	Encuesta <i>NPS</i>	27
2.1.9.	<i>Conjoint Analysis</i>	29
2.2.	Metodología	30
3.	DIAGNÓSTICO.....	33
3.1.	Levantamiento de información sobre <i>u-planning lite</i>	33
3.1.1.	Estado de desarrollo al inicio de la memoria.....	34
3.1.2.	Ingreso de la información	35
3.2.	Confección de matriz de <i>benchmarking</i>	36
3.3.	Diagnóstico de situación por dimensiones	42
4.	PROPUESTA DE DISEÑO	49
4.1.	Propuestas de características a agregar a <i>u-planning lite</i>	49
4.1.1.	Características desde <i>u-planning</i> y competencia	49
4.1.2.	Características desde <i>u-planner</i> como empresa	54
4.2.	Propuesta de diseño de <i>u-planning lite</i>	57
4.2.1.	Precio propuesto.....	62
4.3.	Breve diseño de las características nuevas para la empresa	67
4.3.1.	Ingreso de datos automatizable.....	67
4.3.2.	Documentación/horas de consultoría.....	69
4.3.3.	Integración con <i>LMS</i>	70
4.3.4.	Exportación de datos en formato <i>u-planning</i>	72
5.	PROPUESTA DE PRIORIZACIÓN DE IMPLEMENTACIONES	72
6.	PROPUESTA DE TRABAJO FUTURO	74
6.1.	<i>Conjoint Analysis</i>	74
6.2.	Proceso iterativo de recepción de <i>feedback</i> del cliente	77
6.3.	Evaluación del producto como proyecto	78
7.	CONCLUSIONES.....	79
8.	GLOSARIO	81
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	83
10.	ANEXOS	86