

UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM

## RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)

**ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:**

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto.

No .	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	<b>NOMBRE DEL POSTGRADO</b>	Especialización en Gerencia Estratégica
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	"Plan de negocio para la creación de empresa que ofrezca soluciones de software para la gestión de clientes InterSolutions S.A.S.
3	<b>AUTOR(es)</b>	Idárraga Torres Leonardo
4	<b>AÑO Y MES</b>	2014, Enero
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	Zúñiga Castañeda Francisco
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	<p>Este documento muestra el análisis realizado para la creación de una compañía que desarrolle e implemente soluciones de gestión de clientes enfocadas en los sectores gobierno, educación y salud; esto basándose en las necesidades identificadas respecto a establecer relaciones sanas, perdurables y enriquecedoras entre las compañías y sus clientes, permitiendo así maximizar la rentabilidad del cliente.</p> <p>El análisis mostró un negocio viable y rentable, con una inversión inicial de 60,5 millones de pesos colombianos, de los cuales 20 millones serán aportados por los socios con una expectativa de rentabilidad (TIO) del 16% efectivo anual. Teniendo en cuenta los indicadores EVA, VPN y TIR se evidencia que es un buen negocio y vale la pena seguir adelante con el mismo.</p> <p>This document shows the analysis for the creation of a company to develop and implement management solutions focused on the government, education and healthcare sectors, this based on needs identified regarding developing healthy, enduring and enriching relationships between companies and customers, enabling maximize customer profitability.</p> <p>The analysis showed a viable and profitable business, with an initial investment of 60.5 million Colombian pesos, of which 20 million will be provided by the partners with an expectation of return (TIO) 16% annual. Given the EVA, VPN and TIR indicators are evidence that it is a good deal and worth going ahead with it.</p>
7	<b>PALABRAS CLAVES</b>	plan de negocio, modelo de negocio, propuesta de valor, gestión de clientes, solución de gestión, crm, fidelización de clientes

8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	Desarrollo de sistemas informáticos (Planificación, Análisis, Diseño, Programación, Pruebas), Consultoría Informática y Actividades Relacionadas. Código o División 62 según el DANE
9	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Plan de negocios
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	El objetivo general del trabajo es hacer el análisis integral para la creación de una empresa de desarrollo de soluciones de gestión de clientes en los sectores gobierno, salud y educación, así como la consultoría en el proceso de implementación de dichas soluciones.
11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer estudio de mercado en los sectores gobierno, salud y educación para determinar la necesidad y deseo de adquirir una solución de gestión de clientes.</li> <li>2. Realizar análisis del macro entorno y del micro entorno para la compañía que se desea crear, entendiendo que se desempeñará en el desarrollo de software.</li> <li>3. Generar un plan financiero que permita identificar la inversión inicial, el plan de ventas proyectado, plan de costos y plan de recaudo de cartera que permitan la sostenibilidad de la empresa agregando valor y perdurando en el tiempo.</li> <li>4. Identificar los requerimientos administrativos y legales para la constitución de la compañía, seleccionando el tipo de sociedad más adecuado para la misma.</li> </ol>
12	<b>RESUMEN GENERAL</b>	<p>Una vez identificada una necesidad latente en tres sectores de la economía colombiana, gobierno, salud y educación; se planteó la posibilidad de generar una respuesta a esa necesidad desarrollando soluciones de gestión de clientes enfocadas en cada uno de los sectores mencionados.</p> <p>Inicialmente se definió el modelo de negocio identificando claramente el mercado objetivo y los clientes interesados, posteriormente se definió la propuesta de valor que se podía entregar a los clientes potenciales, se identificaron los canales de comunicación que se podrían establecer con esos clientes, los aliados estratégicos que apoyarían la actividad comercial, las actividades y recursos claves, así como la manera de comercializar el producto para generar los ingresos requeridos y la estructura de costos para hacer viable la compañía.</p> <p>Posteriormente se hizo un análisis del entorno en el que se llevaría a cabo la actividad comercial, análisis realizado a manera global y particular del sector del desarrollo e implementación de software; se realizó un análisis de riesgos y se identificaron aquellos factores claves en los que la compañía debía centrarse para crecer y perdurar en el tiempo. Para desarrollar la actividad se reunió la experiencia de dos personas especialistas en temas claves para la actividad económica: la gestión de clientes, mercadeo y ventas y la dirección y gerencia de proyectos de desarrollo de software; estas dos capacidades permiten la construcción de soluciones de gestión de clientes ideales para cualquier sector, específicamente para los sectores gobierno, educación y salud.</p> <p>Igualmente se realizó un estudio financiero profundo y a conciencia para soportar el modelo de negocios definido y para ver la viabilidad de la compañía en el tiempo; este estudio mostró que el desarrollo y comercialización de los productos de gestión de clientes era rentable y sostenible en el tiempo con tendencia al crecimiento.</p> <p>Finalmente se encontró que la situación del mercado, el entorno, el análisis financiero y el conocimiento profundo que el equipo fundador de la compañía tiene en las áreas de gestión de clientes y el desarrollo de software; hacen de InterSolutions S.A.S. un negocio viable, rentable, sostenible y creciente en el tiempo.</p>

13	<b>CONCLUSIONES.</b>	<p>En Colombia existe una gran necesidad de hacer gestión adecuada de los clientes, pues esta es la única manera evitar la deserción, aumentar la retención y generar mayor rentabilidad por cada uno de ellos; en los sectores objetivo de InterSolutions S.A.S., salud, gobierno y educación, la necesidad es aún mayor pues la insatisfacción de los clientes y usuarios de esos servicios y el volumen de quejas son muy altos; esta situación representa una gran oportunidad para la implementación de soluciones de gestión de clientes, pero estas soluciones deben estar adecuadas para las necesidades de cada sector y en Colombia solo se conocen soluciones genéricas que no satisfacen las necesidades de estos sectores tan especializados; por esta razón y después de los diferentes análisis, de mercado, sector, financiero y de riesgos, así como la estructuración del negocio siguiendo el modelo CANVAS planteado por Alexander Osterwalder, se ha corroborado que la compañía es viable; pues se han identificado los puntos críticos que se deben atacar; los riesgos que se deben contrarrestar y mitigar, los elementos financieros básicos y el resultado positivo de la operación. Todos estos puntos hacen de InterSolutions S.A.S. un negocio rentable y sostenible en el tiempo, negocio en el que vale la pena invertir.</p>
14	<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	<p>DIARIO OFICIAL N° 47.194, 2008  BANCOLDEX, <a href="http://www.bancoldex.com/contenido/contenido.aspx?catID=168&amp;conID=315">http://www.bancoldex.com/contenido/contenido.aspx?catID=168&amp;conID=315</a>, 2013  BANCO DE LA REPUBLICA, <a href="http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_precios.htm">http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_precios.htm</a>  GERENCIE.COM, <a href="http://www.gerencie.com/inflacion.html">http://www.gerencie.com/inflacion.html</a>  GERENCIE.COM, <a href="http://www.gerencie.com/producto-interno-bruto.html">http://www.gerencie.com/producto-interno-bruto.html</a>  CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD, Informe Nacional de Competitividad 2012-2013, pág. 8  DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION – DNP, Anuario de Competitividad Mundial Institute for Management Development - IMD Resultados para Colombia – 2012; pág. 3  CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD, Informe Nacional de Competitividad 2012-2013, pág. 8  CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD, Informe Nacional de Competitividad 2012-2013, pág. 114  SEMANA.COM, <a href="http://www.semana.com/nacion/salud-seguridad-social/articulo/lo-mejor-mas-debil-del-sistema-salud-colombiano/104899-3">http://www.semana.com/nacion/salud-seguridad-social/articulo/lo-mejor-mas-debil-del-sistema-salud-colombiano/104899-3</a>  SEMANA.COM, <a href="http://www.semana.com/nacion/salud-seguridad-social/articulo/lo-mejor-mas-debil-del-sistema-salud-colombiano/104899-3">http://www.semana.com/nacion/salud-seguridad-social/articulo/lo-mejor-mas-debil-del-sistema-salud-colombiano/104899-3</a>  DANE, Caracterización Temática de Salud, Octubre 2010  CARREÑO, Diana Marcela; CASTRO, Ruz Dary y OCHOA, Sandra Patricia, 2012, Plan de Mejoramiento Continuo para una IPS, Universidad EAN, pág. 13  BARRERA, Felipe; MALDONADO, Darío y RODRIGUEZ Catherine, (2012). Calidad De La Educación Básica Y Media En Colombia: Diagnóstico Y Propuestas, Universidad del Rosario, pág. 3  CONSEJO NACIONAL DE POLITICA ECONOMICA Y SOCIAL – CONPES, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, 2010  PROGRAMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, DNP, <a href="https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/EIPrograma/tabid/59/language/es-CO/Default.aspx">https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/EIPrograma/tabid/59/language/es-CO/Default.aspx</a>  MICROSOFT, <a href="http://www.microsoft.com.co">www.microsoft.com.co</a>  DELL, <a href="http://www.dell.com.co">www.dell.com.co</a></p>