

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Formulación de un plan estratégico para la empresa  
“ETERNIASOFT” de la ciudad Lima, 2020 - 2021”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autores:**

Bach. Quispe Gómez, Ayde  
Bach. Calzada Suarez, Flor Amelia

**Docente Guía:**

Mg. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores”

## Índice General

Índice General .....	1
Índice de Tablas .....	4
Índice de Figuras .....	6
Resumen .....	7
Introducción .....	9
Capítulo I .....	11
1. Antecedentes del Estudio .....	11
1.1 Título del Tema .....	11
1.2 Planteamiento del Problema .....	11
1.3 Objetivos .....	12
1.3.1 Objetivo General .....	12
1.3.2 Objetivos Específicos .....	12
1.3.2.1 Objetivo Específico 1 .....	12
1.3.2.2 Objetivo Específico 2 .....	12
1.3.2.3 Objetivo Específico 3 .....	12
1.3.2.4 Objetivo Específico 4 .....	12
1.3.2.5 Objetivo Específico 5 .....	13
1.4 Justificación .....	13
1.5 Metodología .....	14
1.5.1 Modalidad .....	14
1.5.2 Tipo de metodología .....	14
1.5.3 Tipo de investigación .....	14
1.5.4 Objetivo General .....	14
1.5.5 Objetivos Específicos .....	14
1.5.5.1 Objetivo Específico 1 .....	14
1.5.5.2 Objetivo Específico 2 .....	15
1.5.5.3 Objetivo Específico 3 .....	15
1.5.5.4 Objetivo Específico 4 .....	15
1.5.5.5 Objetivo Específico 5 .....	15
1.6 Definiciones .....	15
1.7 Alcances y Limitaciones .....	18
1.7.1 Alcances .....	18
1.7.2 Limitaciones .....	18
Capítulo II .....	19
2. Marco Teórico .....	19
2.1 Conceptualización de tópicos clave .....	19
2.1.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI o EFI). Según Yi Min Shum Xie. (2018, 6 de febrero) .....	19

2.1.2	Matriz de evaluación de factores externos (MEFE o EFE). Según Yi Min Shum Xie. (2018, 18 de junio) .....	19
2.2	Importancia de los tópicos clave .....	25
2.3	Análisis comparativo .....	26
2.3.1	Análisis de la MEFI y MEFE .....	26
2.3.2	Análisis del DAFO y FODA.....	28
2.3.3	Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter y Brainstorming 28	
2.3.4	Análisis del Plan de Negocio y Plan de Marketing.....	29
2.3.5	Análisis de las Decisiones Estratégica, Alta dirección, Auditoria Interna, Indicador, Cultura Organizacional, Presupuesto y Mypes 29	
2.4	Análisis crítico .....	31
Capítulo III .....		33
3.	Marco Referencial.....	33
3.1	Reseña Histórica.....	33
3.2	Filosofía Organizacional.....	33
3.2.1	Propósito .....	33
3.2.2	Misión .....	34
3.2.3	Visión.....	34
3.2.4	Valores .....	34
3.3	Diseño Organizacional .....	35
3.4	Productos y/o servicios .....	36
3.4.1	Software Sperant CRM Inmobiliario.....	36
3.4.2	Módulos del Software Sperant CRM Inmobiliario .....	37
3.4.3	Integraciones con el Software Sperant CRM Inmobiliario 33	
3.5	Diagnóstico organizacional .....	38
3.5.1	Fortalezas.....	38
3.5.2	Debilidades.....	39
3.5.3	Oportunidades .....	39
3.5.4	Amenazas.....	40
Capítulo IV.....		41
4.	Resultados.....	41
4.1	Identificación de la Misión, Visión, Objetivos y Valores.....	41
4.1.1	Misión .....	41
4.1.2	Visión.....	41
4.1.3	Objetivo .....	41
4.1.4	Valores .....	41
4.2	Diagnóstico de la Situación Actual .....	42
4.2.1	Análisis Externo .....	42

4.2.2	.....	46
4.2.3	Análisis Interno .....	46
4.2.4	Matriz EFE, EFI y FODA.....	31
	4.2.3.1. Matriz EFI y EFE .....	32
	1.3.2.6 4.2.3.1. Matriz FODA.....	37
4.3	Definir los Objetivos Estratégicos.....	39
4.3.1	Objetivos Estratégicos .....	39
4.4	Formulación de Estrategias.....	40
4.4.1	Formulación de Estrategias - Genéricas.....	40
4.4.2	Estrategias Alternativas .....	43
	4.4.2.1 Diseño de Planes de Acción .....	43
Capítulo V	.....	30
5.	Conclusiones .....	30
5.1	Conclusiones.....	30
5.2	Recomendaciones .....	32
5.3	Bibliografía .....	33
5.4	Anexos .....	36
5.5	Rediseño Organigrama .....	36

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis Comparativo de la MEFI y MEFE.....	26
<b>Tabla 2</b> Análisis Comparativo del DAFO y FODA .....	28
<b>Tabla 3</b> Análisis Comparativo las Cinco Fuerza de Porter y Brainstorming...	29
<b>Tabla 4</b> Análisis de ventajas y desventajas de las decisiones Estratégicas, Alta Dirección, Auditoría Interna, Indicador, Cultura Organizacional, Presupuesto y Mypes .....	30
<b>Tabla 5</b> Módulos del Software Sperant CRM Inmobiliario .....	30
<b>Tabla 6</b> Lista de Softwares que se Pueden Integrar con el Software Sperant CRM Inmobiliario .....	36
<b>Tabla 7</b> Cinco fuerzas de Porter .....	45
<b>Tabla 8</b> Matriz Efi de la Empresa Eterniasoft .....	33
<b>Tabla 9</b> Matriz Efe de la Empresa Eterniasoft .....	35
<b>Tabla 10</b> Matriz Foda de la Situación Actual de la Empresa Eterniasoft .....	37
<b>Tabla 11</b> Estrategias Financieras .....	41
<b>Tabla 12</b> Estrategias del Cliente.....	41
<b>Tabla 13</b> Estrategias de Procesos Internos.....	42
<b>Tabla 14</b> Estrategia de Aprendizaje y Crecimiento.....	42
<b>Tabla 15</b> 1. Objetivo: Renovar y Desarrollar Otras Fuentes de Ingreso .....	30
<b>Tabla 16</b> 3. Objetivo: Aumentar los Ingresos Económicos en un 30 %.....	32
<b>Tabla 17</b> Objetivo: Proponer un Servicio Digno y Confiable.....	33
<b>Tabla 18</b> 2. Objetivo: Generar Mayor Impacto en la Sociedad y los Empresarios .....	34
<b>Tabla 19</b> 3. Objetivo: Hacer Sociedad con Algunos clientes y Generar Soluciones .....	35
<b>Tabla 20</b> 4. Objetivo: Marcar la Diferencia con Nuestros Competidores .....	35
<b>Tabla 21</b> 1. Objetivo: Desarrollar Software y Servicios más Innovadores ....	36
<b>Tabla 22</b> 3. Objetivo: Convocar Nuevos Clientes con Ofertas Innovadoras .	38
<b>Tabla 23</b> 4. Objetivo: Desarrollar una infraestructura tecnológica y virtual...	38
<b>Tabla 24</b> 1. Objetivo: Reclutar al Personal Mejores en Desarrollo de Software .....	40

<b>Tabla 25</b>	2. Objetivo: Desarrollar Habilidades de Liderazgo Consciente.....	40
<b>Tabla 26</b>	3. Objetivo: Renovar la Satisfacción de Nuestro Recurso Humano	41
<b>Tabla 27</b>	4. Objetivo: Organizar un Buen Ambiente de Trabajo .....	41
<b>Tabla 28</b>	5. Objetivo: Ofrecer un Plan de Desarrollo Profesional .....	42

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de la Empresa Eterniasoft.....	35
<b>Figura 2</b> El Proceso de Ventas con sus Respectiveos Módulos del Software Sperant CRM Inmobiliario.....	29
<b>Figura 3</b> Arquitectura de la Integración del Software Sperant CRM Inmobiliario con Otros Softwares .....	35
<b>Figura 4</b> Cadena de Valor .....	30
<b>Figura 5</b> Página Web que del Sistema Sperant CRM .....	36
<b>Figura 6</b> Organigrama Rediseñada de la Empresa Eterniasoft.....	37



## Resumen

En el presente trabajo se desarrolló un plan estratégico para la empresa Eterniasoft, lo cual ayuda a mejorar a la empresa en el score de su negocio, ampliando su mercado y generando mayor rentabilidad.

El plan estratégico consiste que la empresa Eterniasoft brinda servicios en venta y alquiler softwares de todo tipo de rubros, ya que actualmente solo brinda está enfocado en el alquiler de software inmobiliario.

Actualmente se ha acelerado los cambios en la industria de las tecnologías de la información y la comunicación, los negocios deben prever por mejorar de forma continua sus procesos y actualizar sus ofertas, aplicar nuevas metodologías y conceptos que las lleven a mejorar su visión de competitividad permitiéndole mantenerse sobre un entorno globalizado y con pandemia del COVID-19.

Este documento abarca el plan estratégico haciendo uso del FODA, MEFI y MEFE donde nos lleva a realizar en primer lugar una radiografía completa del negocio para poder identificar oportunidades de mejora, además nos ha permitido calificar cada ítem y poder destacar aspectos que resaltan y tomar mejores decisiones al momento de priorizar algunos eventos; y finalmente se hizo el diseño de las estrategias y planes de acción para aplicar en mediano y largo plazo.

Así mismo, a partir de la elaboración de las diversas matrices para la elaboración del Plan Estratégico se han establecido diversas estrategias y sus planes de acción, con los cuales se ha mejorado la visión de la Empresa Eterniasoft, quienes han visto progreso en su competitividad con la finalidad de poder alcanzar el objetivo trazado.

Para lograr los objetivos se ha propuesto fortalecer en el área de Innovación e investigación, además de reforzar en el marketing y ventas, así poder ampliar la cartera de clientes.

## Introducción

En la presente investigación se realizó una formulación de un Plan Estratégico para la empresa “Eterniasoft” de la ciudad Lima, “2020 - 2021”. Este plan tiene como finalidad ayudar a la alta gerencia a tomar las mejores decisiones, así la empresa tiene más oportunidades de expandirse en el mercado tan competitivo y exigente en los diferentes rubros, ofreciendo nuevos servicios de calidad a precios accesible al cliente. El trabajo consta de 5 capítulos, en cada capítulo se desarrollan los siguientes temas:

Capítulo I.- Se inició con el trabajo de investigación determinando los antecedentes de estudio como: el título del tema, planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación, metodología, definiciones, alcances y limitaciones.

Capítulo II.- Se desarrolló el marco teórico, donde se definen los tópicos claves, la importancia de cada tópico, análisis comparativo de: MEFI, MEFE, DAFO, FODA, cinco fuerzas de Porter, plan de negocio, plan estratégico, decisiones estratégicas y el análisis crítico.

Capítulo III.- Se desarrolló el marco referencial donde se plasmó la reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, productos, servicios y diagnóstico institucional.

Capítulo IV.- Se desarrolló los resultados basado en objetivos del plan estratégico, lo cual se plasmaron los resultados: el diagnóstico interno y externo, rediseño de filosofía organizacional, rediseño del organigrama, formulación de las estrategias y diseños de plan de acción.

Capítulo V.- En este último capítulo se desarrollaron las conclusiones del tema, basado en los resultados y objetivos del plan estratégico de la empresa Etermiasoft.