

Índice de contenido

1. Introducción

1.1. Presentación del proyecto.....	1
1.2. Objetivos del proyecto.....	1
1.3. Descripción del proyecto.....	3

2. Gestión de proyectos y Análisis de Riesgos

2.1. Introducción.....	4
2.2. Project Management Institute (PMI).....	6
2.3. Ciclo de vida de un proyecto.....	9
2.4. Análisis de Riesgos.....	11
2.5. El proceso de análisis de riesgos.....	15
2.6. Técnicas para el análisis de riesgos.....	15
2.7. WBS (Work Breakdown Structure).....	16
2.8. Diagrama de Gantt CPM-PERT.....	19
2.9. Fases de un CPM "Critical Path Method"	
o Método de la Ruta Crítica.....	21
2.10. Ventajas CPM-PERT.....	21
2.11. Análisis del Valor Ganado	
2.11.1. Introducción al AVG.....	21
2.11.2. Curva S.....	22
2.11.3. Ejecución del AVG.....	24
2.11.4. Predicciones.....	24
2.11.5. Medición del valor ganado.....	25

3. CRM (Customer Relationship Management)

3.1. Introducción a los sistemas CRM.....	27
3.2. Relaciones ERP-CRM.....	27
3.3. Fases de implantación de un CRM.....	29
3.4. Barreras a la implantación de un CRM.....	30
3.5. Rentabilidad de la inversión en fidelización de clientes.....	32
3.6. Obtener datos sobre clientes.....	33



3.7. Datos relativos a la implantación en empresas.....	34
4. Descripción del Proyecto de Implantación de un CRM	
4.1. Introducción: Justificación del proyecto.....	35
4.2. Fases del proyecto.....	46
4.3. Definición y asignación de tareas.....	55
5. Aplicación del Análisis de Riesgos a la Gestión de Proyectos	
5.1. Modelo determinista.....	59
5.2. Modelo probabilístico.....	60
5.3. Simulación de Monte Carlo	
5.3.1. Definiciones.....	61
5.3.2. Historia.....	61
5.4. Primera Simulación: Distribución Normal	
5.4.1. Análisis de resultados.....	79
5.5. Segunda Simulación: Elección de distribuciones de probabilidad más adecuadas	
5.5.1. Escenario de la Simulación.....	82
5.5.2. Distribuciones de probabilidad más adecuadas para cada actividad.....	84
5.5.3. Análisis.....	94
6. Análisis del Valor Ganado	
6.1. Análisis del Valor Ganado considerando duración real	
Simulación sin horas extra.....	112
6.2. Análisis del Valor Ganado considerando duración real	
Simulación con horas extra.....	123
6.3. Comparación de resultados entre AVG sin horas extra y AVG con horas extra.....	129
7. Conclusiones y líneas futuras	
7.1. Conclusiones.....	131
7.2. Líneas futuras.....	132



8. Bibliografía.....	133
-----------------------------	------------

Anexo I. Manual de Crystal Ball

<i>A1.1. Crystal Ball.....</i>	<i>135</i>
<i>A1.2. Comenzar Crystal Ball.....</i>	<i>137</i>
<i>A1.3. Definir variables de entrada.....</i>	<i>139</i>
<i>A1.4. Definir pronósticos.....</i>	<i>140</i>
<i>A1.5. Ejecutar la Simulación.....</i>	<i>143</i>
<i>A1.6. Ejecutar un paso simple.....</i>	<i>143</i>
<i>A1.7. Opciones avanzadas.....</i>	<i>148</i>
<i>A1.8. Cerrar Crystal Ball.....</i>	<i>148</i>

Anexo II. Seguimiento de proyectos con el Análisis del Valor Ganado

<i>A2.1. El por qué.....</i>	<i>150</i>
<i>A2.2. Curvas S.....</i>	<i>151</i>
<i>A2.3. El cómo.....</i>	<i>154</i>
<i>A2.4. Predicciones.....</i>	<i>156</i>
<i>A2.5. Intermezzo.....</i>	<i>158</i>
<i>A2.6. Índices de eficiencia.....</i>	<i>162</i>
<i>A2.7. Midiendo el Valor Ganado, 1ª Parte.....</i>	<i>165</i>
<i>A2.8. Midiendo el Valor Ganado, 2ª Parte.....</i>	<i>168</i>
<i>A2.9. Midiendo el Valor Ganado, 3ª Parte.....</i>	<i>170</i>
<i>A2.10. El concepto de programación ganada.....</i>	<i>177</i>
<i>A2.11. Glosario.....</i>	<i>178</i>

