

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	10
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA.....	10
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	12
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	16
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO.....	18
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	18
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	18
1.4.3 <i>Resultados Esperados</i>	19
1.5 ALCANCE	19
1.6 RIESGOS POTENCIALES	20
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	22
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS	22
2.2 MINERÍA DE DATOS	24
2.2.1 <i>Introducción a la minería de datos</i>	24
2.2.2 <i>El proceso de la minería de datos</i>	25
2.2.3 <i>Minería de textos</i>	26
2.2.4 <i>Procesos para la implementación de minería de datos</i>	29
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS	31
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	31
3.2 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	32
3.3 MODELO DE NEGOCIOS	34
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	35
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS.....	35
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS	36
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	40
4.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD	41
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	44
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE.....	44
5.2 DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE	46

5.3	DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS	49
5.3.1	<i>Diseño del piloto</i>	49
5.3.2	<i>Selección del modelo de clustering</i>	50
5.3.3	<i>Selección del número de tópicos</i>	52
5.3.4	<i>Caracterización de tópicos</i>	55
5.3.5	<i>Sistema de recomendación</i>	56
5.3.6	<i>Subtópicos</i>	57
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO		59
6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	59
6.1.1	<i>Requerimientos funcionales</i>	59
6.1.2	<i>Requerimientos no funcionales</i>	60
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	60
6.3	DISEÑO DE LA APLICACIÓN	62
6.3.1	<i>Diagrama de casos de uso</i>	62
6.3.2	<i>Diagrama de secuencia</i>	63
6.4	PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO	64
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO		68
7.1	CONTEXTO DEL CAMBIO	68
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR	68
7.3	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE CAMBIO	69
7.4	CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO	70
7.5	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	70
7.6	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	71
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO		73
8.1	RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL PILOTO	73
8.2	DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS	75
8.3	FLUJO DE CAJA	78
8.4	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	79
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES		81
CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA		85