

TABLA DE CONTENIDO

N°	Contenido	Pág.
1.	Introducción	1
2.	Descripción del tema a abordar	2
3.	Alcance del tema a abordar	3
4.	Objetivos y resultados esperados	4
4.1.	Objetivo General	4
4.2.	Objetivos Específicos	4
4.3.	Resultados Esperados	4
5.	Marco conceptual	5
6.	Metodología	6
6.1.	Diagnóstico	7
6.1.1.	Situación Actual	8
6.1.2.	Auditoría Continua	11
6.1.3.	Benchmarking	13
6.1.4.	Clientes Internos y Externos	18
6.1.5.	Identificación de Procesos Críticos	25
6.2.	Análisis Ventajas y Desventajas	37
6.3.	Estrategia	38
6.3.1.	Objetivos Estratégicos	38
6.3.2.	Objetivos Específicos	39
6.4.	Plan Estratégico	39
6.4.1.	Definición de requerimientos tecnológicos para la plataforma	40
6.4.2.	Definición estructura organizacional requerida (RR.HH.)	41
6.4.3.	Definición Reglas de Negocios	43
6.4.4.	Estrategia de Gestión del Cambio	47
6.5.	Factibilidad Económica	52
6.5.1.	Costos de Implementación	52
6.5.2.	Tasa de Descuento	54
6.5.3.	Flujo de Caja	56
7.	Conclusión y recomendación	59
7.1	Conclusión	59
7.2	Recomendación	60
8.	Bibliografía	61
9.	Anexos	62