

## Tabla de Contenido

<b>Agradecimientos</b>	<b>iii</b>
<b>Tabla de Contenido</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>viii</b>
<b>1 Introducción y Contexto</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes de la Industria	1
1.2 Descripción General de la Empresa	3
1.3 Problema Identificado	3
1.4 Objetivos y Resultados Esperados del Proyecto	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos y Resultados Esperados	5
1.5 Alcance del Proyecto	5
1.5.1 Riesgos Potenciales	6
<b>2 Marco Teórico</b>	<b>7</b>
2.1 Metodología de Ingeniería de Negocios	7
2.2 Lógica de Negocios – Data Mining	8
2.3 Metodología Data Mining	10
<b>3 Planteamiento Estratégico y Modelo de Negocios</b>	<b>12</b>
3.1 Posicionamiento Estratégico	12
3.2 Balanced Scorecard	13
3.3 Modelo de Negocios	15
<b>4 Análisis Situación Actual</b>	<b>19</b>
4.1 Arquitectura de Procesos	19
4.2 Modelamiento Detallado de Procesos	20
4.2.1 Modelamiento IDEF0	21
4.2.2 Modelamiento BPMN	28
4.3 Diagnóstico de Situación Actual	29
4.4 Cuantificación del Problema u Oportunidad	30
<b>5 Propuesta de Diseño de Procesos</b>	<b>31</b>
5.1 Direcciones de Cambio y Alcance	31
5.1.1 Análisis de las Variables de Dirección de Cambio	31

5.1.2	Matriz de cambio	33
<b>5.2</b>	<b>Diseño detallado de Procesos</b>	<b>35</b>
5.2.1	Diseño en IDEF0	35
5.2.2	Diseño en BPMN	37
<b>5.3</b>	<b>Diseño de lógica de Negocio</b>	<b>38</b>
5.3.1	Obtención datos de audiencia	38
5.3.2	Integración de datos de audiencia	47
5.3.3	Data Mining	48
5.3.4	Evaluación de Patrones Identificados	51
<b>6</b>	<b>Propuesta de Apoyo Tecnológico</b>	<b>61</b>
<b>6.1</b>	<b>Especificación de requerimientos</b>	<b>61</b>
6.1.1	Requerimientos Funcionales	62
6.1.2	Requerimientos No Funcionales	62
<b>6.2</b>	<b>Arquitectura Tecnológica</b>	<b>63</b>
<b>6.3</b>	<b>Diseño de la Aplicación</b>	<b>63</b>
6.3.1	Casos de Uso Data Mining – Modelo Segmentación	64
6.3.2	Casos de Uso Consulta Segmentación	64
6.3.3	Diagrama de Secuencia Data Mining – Modelo Segmentación	65
6.3.4	Diagrama de Secuencia Consulta Segmentación	65
6.3.5	Diagrama de Clases Consulta Segmentación	66
<b>6.4</b>	<b>Prototipo Funcional Desarrollado</b>	<b>66</b>
<b>7</b>	<b>Evaluación de Proyecto</b>	<b>68</b>
<b>7.1</b>	<b>Análisis Retrospectivo</b>	<b>68</b>
7.1.1	Presentación de Datos	68
7.1.2	Resultados Obtenidos	70
<b>7.2</b>	<b>Definición de Beneficios y Costos</b>	<b>71</b>
7.2.1	Beneficios	71
7.2.2	Costos	72
<b>7.3</b>	<b>Flujo de Caja</b>	<b>74</b>
<b>7.4</b>	<b>Análisis de Sensibilidad</b>	<b>75</b>
<b>8</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>77</b>
<b>9</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>78</b>