

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DEL SECTOR DE SALUD.....	1
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	3
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA.....	6
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO.....	12
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	12
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	12
1.4.3 <i>Resultados Esperados</i>	13
1.5 ALCANCE.....	13
1.6 RIESGOS POTENCIALES.....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	16
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	16
2.2 LÓGICA DE NEGOCIOS.....	20
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS	24
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	24
3.2 BALANCED SCORECARD.....	25
3.3 MODELO DE NEGOCIOS.....	28
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	32
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS.....	32
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS.....	34
4.2.1 <i>Modelamiento Macroprocesos</i>	34
4.2.2 <i>Modelamiento BPMN</i>	39
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	43
4.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD.....	44
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	46
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE.....	46
5.2 DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE.....	49
5.2.1 <i>Diseño de Macroprocesos (IDEF0)</i>	49
5.2.2 <i>Diseño de Procesos (BPMN)</i>	52
5.3 DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS.....	54
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO	60
6.1 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	60
6.1.1 <i>Requerimientos Funcionales</i>	60
6.1.2 <i>Requerimientos No Funcionales</i>	63
6.2 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.....	63
6.3 DISEÑO DE LA APLICACIÓN.....	64
6.3.1 <i>Casos de Uso</i>	64
6.3.2 <i>Diagramas de Secuencia</i>	65
6.4 PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO.....	65
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO	70
7.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	70
7.2 OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR.....	70
7.3 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO.....	71
7.4 CARACTERIZACIÓN DEL CAMBIO.....	73

7.5	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	75
7.6	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO.....	75
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO		77
8.1	ANÁLISIS RETROSPECTIVO.....	77
8.1.1	<i>Presentación de datos</i>	78
8.2	DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS.....	80
8.3	FLUJO DE CAJA.....	82
8.4	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	83
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES.....		85
CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA.....		89
CAPÍTULO 11: ANEXOS		93
11.1	ANEXO A	93