

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA	1
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1 <i>VISIÓN</i>	3
1.2.2 <i>MISIÓN</i>	3
1.2.3 <i>ORGANIGRAMA</i>	4
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA	6
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	7
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	7
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	8
1.4.3 <i>Resultados Esperados</i>	8
1.5 ALCANCE	8
1.6 RIESGOS POTENCIALES	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS	10
2.1.1 <i>Business Intelligence (BI)</i>	11
2.2 LÓGICA DE NEGOCIOS.....	12
2.2.1 <i>Minería de Datos</i>	12
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS ..	22
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	22
3.2 BALANCED SCORECARD	23
3.3 MODELO DE NEGOCIOS	25
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	27
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS	27
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS	28
4.2.1 <i>Modelamiento IDEF0</i>	28
4.2.2 <i>Modelamiento BPMN</i>	39
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	42
4.3.1 <i>Venta – Producir Cotizaciones y Contratos</i>	42
4.3.2 <i>Confirmar Reserva</i>	43
4.3.3 <i>Procesar Shipping Instruction</i>	44
4.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD	46
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	48
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE	48
5.2 ARQUITECTURA DE PROCESOS TO BE	50
5.2.1 <i>Diseño en BPMN</i>	50
5.3 DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS.....	51
5.3.1 <i>Clasificación de Bills of Lading en BLs con Error y BLs sin Error</i>	51
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO	71
6.1 ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	71
6.1.1 <i>Requerimientos Funcionales</i>	71
6.1.2 <i>Requerimientos No Funcionales</i>	72
6.2 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	74
6.3 DISEÑO DE LA APLICACIÓN	75
6.3.1 <i>Casos de Uso</i>	75
6.3.2 <i>Diagramas de Secuencia</i>	80

6.3.3	<i>Diagramas de Clases</i>	83
CAPÍTULO 7:	GESTIÓN DEL CAMBIO	84
7.1	CONTEXTO ORGANIZACIONAL ACTUAL Y NECESIDAD DE CAMBIO	84
7.2	GENERACIÓN DEL CAMBIO	85
7.3	GESTIÓN DEL PODER.....	88
7.4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL FUTURO.....	90
CAPÍTULO 8:	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	91
8.1	DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS	91
8.2	FLUJO DE CAJA	91
8.2.1	<i>Flujo de Caja Actual</i>	91
8.2.2	<i>Situación Base Mejorada</i>	93
8.2.3	<i>Situación con Proyecto</i>	94
8.2.4	<i>Delta Flujo de Caja</i>	95
8.3	INDICADORES DE RENTABILIDAD	97
8.3.1	<i>VAN y TIR</i>	97
CAPÍTULO 9:	CONCLUSIONES	98
CAPÍTULO 10:	BIBLIOGRAFÍA	101
CAPÍTULO 11:	ANEXOS	105