

# TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO.....</b>	<b>1</b>
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA .....	1
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN .....	7
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA.....	8
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO .....	10
1.4.1 <i>Objetivo General</i> .....	10
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	10
1.4.3 <i>Resultados Esperados</i> .....	10
1.5 ALCANCE .....	11
1.6 RIESGOS POTENCIALES.....	12
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	13
2.2 MODELO DE REGRESIÓN.....	18
<b>CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIOS.....</b>	<b>23</b>
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	23
3.2 BALANCED SCORECARD.....	25
3.2.1 <i>Líneas Estratégicas</i> .....	25
3.2.2 <i>Mapa Estratégico</i> .....	26
3.3 MODELO DE NEGOCIOS.....	29
3.3.1 <i>Segmento de usuarios</i> .....	29
3.3.2 <i>Propuesta de valor</i> .....	30
3.3.3 <i>Canales de distribución</i> .....	30
3.3.4 <i>Relación con los usuarios</i> .....	30
3.3.5 <i>Flujos de ingresos</i> .....	31
3.3.6 <i>Beneficios económicos</i> .....	31
3.3.7 <i>Recursos Claves</i> .....	31
3.3.8 <i>Procesos claves</i> .....	32
3.3.9 <i>Red de asociados</i> .....	32
3.3.10 <i>Estructura de Costo</i> .....	32
<b>CAPÍTULO 4: ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>33</b>
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS .....	33
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS .....	33
4.2.1 <i>Modelamiento IDEF0</i> .....	33
4.2.2 <i>Modelamiento BPMN</i> .....	39
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	41
4.3.1 <i>Metodología de Evaluación Agenda de Atención</i> .....	43
4.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD .....	58
<b>CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS.....</b>	<b>60</b>
5.1 DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE .....	60
5.1.1 <i>Estructura de la empresa y mercados</i> .....	60
5.1.2 <i>Anticipación</i> .....	61

5.1.3	<i>Coordinación</i> .....	61
5.1.4	<i>Prácticas de trabajo</i> .....	62
5.1.5	<i>Integración de procesos conexos</i> .....	63
5.1.6	<i>Mantenimiento consolidado de estado</i> .....	64
5.2	DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE .....	65
5.2.1	<i>Diseño en IDEF0</i> .....	65
5.2.2	<i>Diseño en BPMN</i> .....	66
5.3	DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS.....	68
<b>CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO</b> .....		<b>82</b>
6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS .....	82
6.1.1	<i>Requerimientos Funcionales</i> .....	82
6.1.2	<i>Requerimientos No Funcionales</i> .....	83
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA .....	83
6.3	DISEÑO DE LA APLICACIÓN .....	85
6.3.1	<i>Casos de Uso</i> .....	85
6.3.2	<i>Conjunto Mínimo de Datos</i> .....	88
6.4	PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO.....	89
6.4.1	<i>Visualización de indicadores</i> .....	89
<b>CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO</b> .....		<b>93</b>
7.1	CONTEXTO DE LA EMPRESA.....	93
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR.....	93
7.3	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO.....	94
7.3.1	<i>Liderazgo del proyecto de cambio</i> .....	94
7.3.2	<i>Estrategia y sentido del cambio</i> .....	94
7.3.3	<i>Gestión del poder</i> .....	94
7.4	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO .....	95
<b>CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES</b> .....		<b>97</b>
<b>CAPÍTULO 9: BIBLIOGRAFÍA</b> .....		<b>98</b>
9.1.1	<i>Análisis de correlación</i> .....	99