

# TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO.....</b>	<b>1</b>
1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....	1
1.2 ACERCA DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN .....	2
1.3 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO .....	3
1.3.1 <i>Objetivo General (OG)</i> .....	3
1.3.2 <i>Objetivos Específicos (OE)</i> .....	3
1.3.3 <i>Resultados Esperados (RE)</i> .....	3
1.4 ALCANCE .....	3
1.5 RIESGOS.....	4
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	5
2.1.1 <i>Patrones de Arquitectura y de Procesos de Negocio (PAPN)</i> .....	5
2.1.2 <i>Patrones de Arquitectura Empresarial Complejos Multinivel</i> .....	6
2.2 METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE KAPLAN Y NORTON.....	7
2.2.1 <i>Mapas Estratégicos</i> .....	8
2.3 INTERNACIONALIZACIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....	9
2.4 TÉCNICAS DE DECISIÓN MULTICRITERIO .....	10
2.4.1 <i>Proceso de Jerarquía Analítica (AHP)</i> .....	10
2.4.2 <i>Axiomas de AHP</i> .....	12
2.4.3 <i>Gestión del Cambio: Modelo ADKAR</i> .....	13
<b>CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>14</b>
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	14
3.2 MODELO DE NEGOCIOS.....	15
3.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	17
3.3.1 <i>Problema Identificado</i> .....	18
3.3.2 <i>Arquitectura de Procesos AS IS</i> .....	19
3.3.3 <i>Subprocesos AS-IS involucrados</i> .....	22
3.4 CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDADES.....	22
<b>CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS.....</b>	<b>24</b>
4.1 ALCANCE Y DIRECCIONES DE CAMBIO .....	24
4.1.1 <i>Alcance</i> .....	24
4.1.2 <i>Direcciones de Cambio</i> .....	24
4.2 PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	27
4.2.1 <i>Arquitectura Multinivel en Procesos TO BE</i> .....	27
4.2.2 <i>Planificación Estratégica (Macro3)</i> .....	29
4.2.3 <i>BPMN de Procesos</i> .....	30
4.2.4 <i>Diseño de Lógica de Negocios</i> .....	38
4.3 <i>DESARROLLO DE LA LÓGICA DE NEGOCIOS Y RESULTADOS</i> .....	39
4.3.1 <i>Mapa Estratégico, Metas y Métricas</i> .....	39
4.3.2 <i>Evaluación Multicriterio de Iniciativas de Internacionalización</i> .....	42
<b>CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO.....</b>	<b>56</b>
5.1 ARQUITECTURA TECNOLÓGICA .....	56
5.1.1 <i>Modelo de Datos</i> .....	57
5.1.2 <i>Diseño de Reportes</i> .....	58

<b>CAPÍTULO 6: EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>61</b>
6.1    EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	61
6.1.1 <i>Definición de Costos y Beneficios.....</i>	61
6.1.2 <i>Flujo de Caja y Cálculo de Beneficios.....</i>	62
<b>CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO.....</b>	<b>64</b>
7.1    ASPECTOS GENERALES .....	64
7.2    PLAN DE ACCIÓN.....	64
7.2.1 <i>Conocimiento .....</i>	64
7.2.2 <i>Habilidades .....</i>	65
7.2.3 <i>Reforzamiento .....</i>	65
<b>CAPÍTULO 8: CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS.....</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO 9: BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
ANEXO A.....	73
A.1. <i>Matrices de Comparación Individuales.....</i>	73
ANEXO B.....	80
B.1. <i>Matrices de Juicios Integrados.....</i>	80
ANEXO C .....	83
C.1. <i>Aplicación del Modelo para 3 Iniciativas.....</i>	83