

Tabla de Contenido

1. Introducción y contexto	1
1.1. Antecedentes de la industria	1
1.2. Descripción general de la empresa	2
1.3. Acerca del problema y su justificación	3
1.4. Objetivos y resultados esperados del proyecto	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.4.3. Resultados esperados	6
1.5. Alcance	6
1.6. Riesgos potenciales	6
2. Marco teórico	7
2.1. Metodología de referencia	7
2.1.1. Ingeniería de negocios	7
2.1.2. Framework Patrones de Proceso de Negocio (PPN)	9
2.2. Marco teórico para la lógica de negocios	10
2.2.1. Procesamiento de Lenguaje Natural	10
3. Planteamiento estratégico y análisis de la situación actual	12
3.1. Posicionamiento estratégico	12
3.2. Modelo de negocios	13
3.2.1. Segmento de clientes	13
3.2.2. Propuesta de valor	13
3.2.3. Canales	13
3.2.4. Relación con clientes	13
3.2.5. Recursos claves	13
3.2.6. Actividades claves	14
3.2.7. Socios claves	15
3.2.8. Fuente de ingresos	15
3.2.9. Estructura de costos	15
3.3. Diagnóstico de la situación actual	15
3.3.1. Problema identificado/Oportunidad identificada	15

3.3.2.	Arquitectura de procesos AS-IS	18
3.3.3.	Modelamiento detallado de procesos AS-IS	19
3.3.3.1.	Nivel 1: Servicio de Salida Directa	19
3.3.3.2.	Nivel 2: Gestión de despacho y entrega	20
3.4.	Cuantificación del problema u oportunidad	22
4.	Propuesta de diseño de procesos	23
4.1.	Direcciones de cambio y alcance	23
4.2.	Propuesta de solución	23
4.2.1.	Arquitectura de procesos TO BE (Patrones)	24
4.2.2.	Modelamiento detallado de procesos TO BE (BPMN)	24
4.2.2.1.	Cuadratura de productos	24
4.2.2.2.	Monitoreo de entrega	25
4.2.3.	Diseño de Lógica de Negocios	26
4.2.3.1.	Gestión de discrepancias fuera de ruta	26
4.2.3.2.	Automatización de cuadratura de productos	26
4.2.3.3.	Mensajería a cliente final	27
5.	Propuesta de apoyo tecnológico	28
5.1.	Arquitectura tecnológica	28
5.1.1.	Automatización de envío de discrepancias fuera de ruta	28
5.1.2.	Automatización de la cuadratura	28
5.1.3.	Automatización de mensajería a cliente final	28
5.2.	Prototipo funcional	29
5.2.1.	Prototipo de aplicación de cuadratura	29
5.2.2.	Prototipo de mensajería a cliente final	31
6.	Evaluación del proyecto	33
6.1.	Evaluación técnica	33
6.2.	Evaluación económica	37
6.2.1.	Definición de Beneficios y Costos	37
6.2.2.	Flujo de Caja	39
6.2.3.	Análisis de Sensibilidad	40
7.	Conclusión y trabajo futuro	42
	Bibliografía	44
	Anexos	46
	A. Análisis de sensibilidad de flujo de caja	46