

# Tabla de Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO</b>	<b>1</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA . . . . .	1
1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA . . . . .	2
1.3. ACERCA DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN . . . . .	4
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 . . . . .	5
1.5. ALCANCE . . . . .	6
1.6. RIESGOS POTENCIALES . . . . .	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS . . . . .	8
2.2. LÓGICA DE NEGOCIOS . . . . .	9
2.2.1. Metodología CRISP-DM . . . . .	9
2.2.2. Revenue Management . . . . .	11
2.2.3. Segmentación . . . . .	11
2.2.4. Elasticidad . . . . .	12
<b>3. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>13</b>
3.1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO . . . . .	14
3.2. MODELO DE NEGOCIOS . . . . .	15
3.2.1. Segmentos de clientes . . . . .	15
3.2.2. Propuesta de valor . . . . .	16
3.2.3. Canales . . . . .	16
3.2.4. Relación con clientes . . . . .	16
3.2.5. Actividades clave . . . . .	16
3.2.6. Recursos clave . . . . .	17
3.2.7. Socios clave . . . . .	17
3.2.8. Estructura de ingresos . . . . .	17
3.2.9. Estructura de costos . . . . .	18

3.3.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL . . . . .	18
3.3.1.	Problema(s) Identificado(s) / Oportunidad(es) identificada(s) . . . . .	18
3.3.2.	Arquitectura de Procesos AS-IS . . . . .	20
3.3.3.	Modelamiento Detallado de Procesos AS IS . . . . .	21
3.4.	CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD . . . . .	22
<b>4.</b>	<b>PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS</b>	<b>24</b>
4.1.	DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE . . . . .	24
4.2.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN . . . . .	24
4.2.1.	Arquitectura de Procesos TO BE . . . . .	26
4.2.2.	Modelamiento Detallado de Procesos TO BE (BPMN) . . . . .	26
4.2.3.	Diseño de Lógica de Negocios . . . . .	27
4.2.3.1.	Comprensión del negocio: . . . . .	28
4.2.3.2.	Comprensión de los datos: . . . . .	28
4.2.3.3.	Preparación de los datos: . . . . .	28
4.2.3.4.	Modelado: . . . . .	32
4.2.3.5.	Evaluación: . . . . .	33
4.2.3.6.	Implantación: . . . . .	35
4.3.	RESULTADOS OBTENIDOS . . . . .	36
4.4.	VALIDACIÓN DE RESULTADOS . . . . .	38
<b>5.</b>	<b>PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO</b>	<b>40</b>
5.1.	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA . . . . .	40
5.2.	VISUALIZACIÓN DE LOS DATOS . . . . .	41
<b>6.</b>	<b>PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>43</b>
6.1.	GESTIÓN DEL CAMBIO . . . . .	44
<b>7.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL PROYECTO</b>	<b>45</b>
7.1.	EVALUACIÓN TÉCNICA . . . . .	45
7.2.	EVALUACIÓN ECONÓMICA . . . . .	46
7.2.1.	Definición de Beneficios y Costos . . . . .	46
7.2.2.	Flujo de Caja . . . . .	47
7.2.2.1.	Indicadores de Rentabilidad . . . . .	48
7.2.3.	Análisis de Sensibilidad . . . . .	49
<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO</b>	<b>51</b>
8.1.	TRABAJO REALIZADO Y RESULTADOS OBTENIDOS . . . . .	51
8.2.	HALLAZGOS PRINCIPALES Y CONCLUSIONES . . . . .	52
8.3.	TRABAJO FUTURO . . . . .	53
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>54</b>

<b>A. PREPARACIÓN DE LOS DATOS</b>	<b>56</b>
<b>B. ITERACIONES MODELOS DE SEGMENTACIÓN</b>	<b>63</b>
B.1. K-means: . . . . .	63
B.2. PAM: . . . . .	63
B.3. CLARA: . . . . .	64
<b>C. EVALUACIÓN RESULTADOS</b>	<b>68</b>
<b>D. VALIDACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>75</b>