

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	4
1.4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.4.3. Resultados esperados	7
1.5. ALCANCE	7
1.6. RIESGOS POTENCIALES	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Ingeniería de Negocios	9
2.2. Posicionamiento estratégico y modelo delta de HAX	9
2.3. Modelo de Negocio y CANVAS	10
2.4. Arquitectura de Procesos y Framework APQC	11
2.5. Notación BPMN	12
2.6. Customer Lifetime Value	12
2.7. Value New Business	13
2.8. Modelos de clustering	14
2.9. Diagrama de Ishikawa	14
3. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	15
3.1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15
3.2. MODELO DE NEGOCIOS	16
3.3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	17
3.3.1. Problema(s) Identificado(s) / Oportunidad(es) identificada(s)	17
3.3.2. Arquitectura de Procesos AS-IS	19
3.3.3. Modelamiento Detallado de Procesos AS IS (BPMN)	19
3.4. CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD	21
4. PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	22

4.1.	DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE	22
4.2.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN	24
4.2.1.	Arquitectura de Procesos TO BE (Patrones)	26
4.2.2.	Modelamiento Detallado de Procesos TO BE (BPMN)	26
4.2.3.	Diseño de Lógica de Negocios	28
4.3.	RESULTADOS OBTENIDOS	30
5.	PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO	33
5.1.	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	33
5.2.	VISUALIZACIÓN DE LOS DATOS	35
6.	PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN	39
6.1.	PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN	39
7.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	42
7.1.	EVALUACIÓN TÉCNICA	42
7.2.	EVALUACIÓN ECONÓMICA	43
7.2.1.	Definición de Beneficios y Costos	43
7.2.2.	Flujo de Caja	44
7.2.3.	Análisis de Sensibilidad	45
8.	CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS	47
	Bibliografía	50
	ANEXOS	52
	ANEXO A: Modelo Segmentación	52
	ANEXO B: Resultados Modelo	62
	ANEXO C: Proceso a Rediseñar	62