

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	iii
TABLA DE CONTENIDO .....	iv
INDICE DE TABLAS, DIAGRAMAS E IMAGENES.....	vi
1. ANTECEDENTES GENERALES E INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Cobranza administrativa: Mercado y desafíos. ....	2
1.3 <i>NETPAG</i> .....	4
1.4 Tipo de Empresa.....	4
1.5 Actividad.....	5
1.6 Tamaño .....	5
1.7 ¿Cómo agrega valor <i>NETPAG</i> y cuál es la propuesta de valor?.....	6
1.8 Estructura Organizacional .....	6
1.9 Cadena de valor .....	9
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN .....	11
2.1 Área Tecnologías de Información (TI).....	11
2.2 ¿Dónde está el problema?.....	13
2.3 Nuevos insight - 2020 .....	16
2.4 Justificación cuantitativa .....	16
3. OBJETIVOS .....	19
3.1 Objetivos Generales.....	19
3.2 Objetivos Específicos .....	19
4. MARCO CONCEPTUAL.....	20
4.1 La información y el proceso de creación y adquisición de conocimiento.....	20
4.2 Data Warehouse.....	21
4.3 DSA .....	22
4.4 ETL (Extract, Transform and Load).....	23
4.5 Sistema OLAP .....	24
4.6 Visualización (Cubo OLAP) .....	24
5. METODOLOGÍA .....	25
5.1 Metodología de <i>benchmarking</i> – Competitivo .....	25
5.2 Metodología de <i>benchmarking</i> – Interno .....	25
5.3 Metodología de <i>Ralph Kimball</i> .....	25
<b>Etapa 1, 2 y 3:</b> .....	28

<b>Etapa 4 y 5:</b> .....	29
<b>Etapa 6:</b> .....	30
6. ALCANCES.....	31
7. HERRAMIENTAS A UTILIZAR.....	32
8. DIFICULTADES PREVISIBLES Y ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN .....	33
9. RESULTADOS .....	35
8.1 Análisis externo .....	35
8.2 Análisis interno .....	37
8.3 Metodología Kimball .....	39
8.5 Implementación y análisis de proyecto.....	57
10. CONCLUSIONES .....	59
9.1 Conclusiones respecto al mercado, los datos y proyecciones.....	59
9.2 Conclusiones generales sobre la herramienta implementada .....	60
9.3 Primer acercamiento al mundo laboral .....	60
11. BIBLIOGRAFÍA.....	62
12. APOYOS INSTITUCIONALES.....	63
13. ANEXOS .....	64