



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL SUR

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
EMPRESARIALES**

**PROYECTO: Desarrollo del sistema Panabox
Gestión de conocimiento y mejora continua a través del manejo
de incidentes de los procesos en la empresa Panalpina S.A.**

**Trabajo Profesional para optar el Título de
Ingeniero de Sistemas Empresariales**

Elaborado por: Bachiller Marco A. Guzmán Valladares

Revisado por: Ingeniero Arturo Garro Morey

Fecha: Agosto 2011



CONFIDENCIAL Toda o parte de esta publicación no puede ser reproducida, transmitida, mantenida en algún sistema de recuperación, traducida en cualquier lenguaje humano o de computador, en cualquier forma o por cualquier medio: electrónico, mecánico, magnético, óptico, químico, manual o cualquier otro, sin previo permiso escrito del autor.

INDICE

1. INFORMACION GENERAL	7
1.1. Datos generales de la empresa.....	7
1.2. Misión y política de Calidad.....	8
1.3. Información de inicio del proyecto.....	8
1.4. Organización para el desarrollo del proyecto	8
1.4.1 Participantes del proyecto.....	8
1.4.2 Organigrama del proyecto	9
1.4.3 Roles y responsabilidades.....	10
1.4.4 EDT (Estructura detallada del trabajo).....	11
1.5. Marco teórico.....	12
1.5.1. Gestión del conocimiento	12
1.5.2. Mejora Continua.....	14
1.5.3. Panabox: Gestión del conocimiento y mejora continua	16
2.- ANTECEDENTES.....	20
2.1. Antecedentes generales	20
2.2. Antecedentes del servicio	21
3.- PROPOSITO DEL PROYECTO	23
3.1. Necesidad del proyecto.....	23
3.2. Objetivos del proyecto.....	25
4.- PROYECTO.....	26
4.1. Descripción del producto.....	26
4.1.1 Propuesta técnica	26
4.4.2 Módulos de Panabox	27
4.2. Alcance del proyecto	30
4.3. Entregables	31
4.4. Supuestos del proyecto	32
4.5. Estrategia para la consecución del proyecto.....	33
4.6. Análisis FODA	34
4.7. Fechas del proyecto	35
5.- COSTOS Y PRESUPUESTO DEL PROYECTO	36
6.- RIESGOS DEL PROYECTO	37
6.1. Identificación de riesgos.....	37
6.2. Ranking de riesgos	38
7.- GESTION DE CALIDAD	40
8.- PANABOX COMO CASO DE ÉXITO	42
9.- CONCLUSIONES	44
10.- RECOMENDACIONES.....	48
11.- GLOSARIO DE TERMINOS.....	50
12.- ANEXOS.....	57