

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>I</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>II</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>III</b>
<b>1 ANTECEDENTES GENERALES</b>	<b>1</b>
1.1 EL AUGE DE PLATAFORMAS EDUCATIVAS ONLINE	1
1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN/ EMPRESA	4
1.3 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	8
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	11
1.5 EL PRODUCTO DE LA EMPRESA	16
<b>2 MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>24</b>
2.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	24
2.2 OBJETIVOS Y ALCANCE DEL TRABAJO	25
<b>3 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>27</b>
3.1 LA GESTIÓN DE PROYECTOS	27
3.2 LA METODOLOGÍA ÁGIL Y SU JUSTIFICACIÓN	31
3.3 LA DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN BPMN	42
3.4 GESTIÓN DEL CAMBIO	43
<b>4 METODOLOGÍA DE AVANCE</b>	<b>46</b>
<b>5 DESARROLLO</b>	<b>48</b>
5.1 ETAPA DE DISEÑO	48
5.2 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	72
<b>6 RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO</b>	<b>81</b>
6.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	81
6.2 EVALUACIÓN DE IMPACTO	88
<b>7 CONCLUSIONES</b>	<b>97</b>
<b>8 DESAFÍOS POSTERIORES</b>	<b>98</b>
<b>9 BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>100</b>
<b>10 ANEXOS</b>	<b>101</b>