

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	I
INDICE DE TABLAS	II
INDICE DE FIGURAS	III
1 ANTECEDENTES GENERALES	1
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
2 MARCO CONTEXTUAL	24
2.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	24
2.2 OBJETIVOS Y ALCANCE DEL TRABAJO	25
3 MARCO CONCEPTUAL	27
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
4 METODOLOGÍA DE AVANCE	46
5 DESARROLLO	48
5.1 ETAPA DE DISEÑO	48
5.2 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	72
6 RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO	81
6.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	81
6.2 EVALUACIÓN DE IMPACTO	88
7 CONCLUSIONES	97
8 DESAFÍOS POSTERIORES	98
9 BIBLIOGRAFÍA	100
10 ANEXOS	101