

Tabla de contenido

1. Introducción y antecedentes generales	1
1.1. Introducción	1
1.2. Estructura del trabajo de título.....	2
1.3. Centros de Desarrollo de Negocios y el mercado que generan	2
1.3.1 ¿Qué es un Centro de Desarrollo de Negocios?	2
1.3.2 Situación actual de los Centros de Desarrollo de Negocios.....	3
1.4. La corporación Construyendo Mis Sueños.....	4
1.4.1 Historia	4
1.4.2 Principales Servicios	5
1.4.3 Estrategia.....	5
1.4.4. Centros de Desarrollo de Negocios operados por Construyendo Mis Sueños ...	5
2. Descripción del proyecto y justificación	6
2.1. Descripción de la oportunidad y justificación	6
2.2. Descripción del trabajo de título	6
2.2.1. Objetivo general	6
2.2.2. Objetivos específicos.....	7
2.2.3. Alcances	7
3. Marco Conceptual	8
3.1. Benchmarking	8
3.2. Rediseño de procesos por medio de patrones.....	8
3.3. Estrategia.....	9
4. Metodología.....	11
4.1. Selección unidad de negocios prioritaria	11
4.2. Selección del indicador.....	12
4.3. Análisis de brechas y variables de estudio	12
4.4. Análisis de correlaciones	14
4.5. Rediseño	15
4.5.1. Definición del rediseño: encuesta de satisfacción	15
4.5.2. Levantamiento y Diagnóstico	16
4.5.3. Propuesta de rediseño.....	16
5. Desarrollo del proyecto	18
5.1. Selección unidad de negocios foco de intervención	18
5.2. Selección de indicadores clave	19
5.3. Benchmarking.....	20
5.3.1 Análisis de los resultados del Benchmarking	22

5.4. Análisis de correlación entre indicadores en estudio y variables de operación	23
5.5. Estudio y rediseño del proceso de asesoría	25
5.5.1. Definición del rediseño.....	25
5.5.2. Levantamiento	27
5.5.3. Diagnóstico.....	31
5.5.4. Propuesta de Rediseño.....	36
6. Conclusiones.....	40
7. Recomendaciones y futuras líneas de investigación.....	42
8. Glosario	43
9. Bibliografía	44
10. Anexos.....	45