

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO

CARRERA INGENIERÍA DE SISTEMAS



PROYECTO DE GRADO

"SISTEMA WEB DE ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA BASADO EN BPM Y CRM"

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

MENCIÓN: GESTIÓN Y PRODUCCIÓN

Postulante: Maricel Yarari Mamani

Tutor Metodológico: Ing. Sanjines Tudela Gimmy Nardó Ph.D.

Tutor Especialista: Ing. Mary Medina Zabaleta

Tutor Revisor: Lic. Juan Jesús Rocha Vera

EL ALTO - BOLIVIA

2013

CAPÍTULO I

MARCO PRELIMINAR

1.1. INTRODUCCIÓN

La ciencia y la tecnología van creciendo de manera acelerada y junto a ellas avanzan las ciencias informáticas y computacionales, las cuales se encuentran inmersas en nuestras vidas.

Hoy en día, los sistemas accesibles e integrados y de fácil manejo son una necesidad dentro de las empresas e instituciones, la razón principal implica la cantidad de información que se maneja, hace que el tratamiento automático de la información sea realmente útil y necesario; una solución a esta demanda es el desarrollo de sistemas Web, que para su manejo solo requiere de un navegador web por parte del cliente.

El desarrollo de aplicaciones Web como complemento al proceso de aprendizaje se convierte en un recurso importante, ya que se incorporan nuevas tecnologías al proceso educativo en sus distintos niveles con la finalidad de variar y flexibilizar las oportunidades de aprender sin restricciones de lugar, tiempo y atendiendo a las diferencias individuales y de grupo, es importante tomar en cuenta que la implementación de proyectos de desarrollo Web, mejora la gestión de información y procesos siendo más confiables y productivos.

El presente proyecto hace uso de la metodología BPM¹ "Business Process Manager", que está orientado al uso de la tecnología para el desarrollo de procesos empresariales y el modelado de negocios.

Siendo importante la atención al cliente, uno de los módulos a ser desarrollados prioritariamente en cualquier institución de servicio o productos es el de marketing, razón por la cual se plantea trabajar con la información de clientes

¹ BPM: Gestión de Procesos de Negocio

antiguos y clientes potenciales, utilizando la metodología CRM² "Customer Relationship Management", para la fidelización de los mismos.

El desarrollo y la implementación de un "Sistema Web de Administración Académica basado en BPM y CRM", se realiza para integrar los departamentos del área académica, efectivizar el flujo de información en el Instituto y mejorar la atención al cliente.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

1.2.1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

El Instituto Nueva Bolivia es una Institución que tiene el objetivo de capacitar a profesionales en los niveles de Técnico Medio y Superior.

► MISIÓN

El Instituto Nueva Bolivia es una entidad de educación superior, líder q forma profesionales en carreras con demanda laboral en el país, con calidad educativa para actuar con éxito en la vida, formados en valores, con vocación profesional y de servicio a la comunidad.

► VISIÓN

Ser un Instituto de educación superior acreditado nacionalmente, que garantice la formación de profesionales técnicos altamente competitivos al servicio de la sociedad propiciando el desarrollo personal, profesional, social y cultural.

² CRM: Administración de Relación con el Cliente