

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



TÍTULO:

**"IMPLEMENTACIÓN DE UN FRAMEWORK: ERP ACADÉMICO,
COMO SOPORTE A LA TOMA DE DECISIONES, PARA ELEVAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS INSTITUTOS PÚBLICOS DE
EDUCACIÓN SUPERIOR"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

AUTOR:

Bach. JOSLYN DEL PILAR HUERTAS COTOS

ASESOR:

Dr. SIXTO DÍAZ TELLO

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

DICIEMBRE - 2011

RESUMEN

El presente informe de Tesis está orientado a IMPLEMENTAR UN FRAMEWORK: ERP ACADEMICO, COMO SOPORTE A LA TOMA DE DECISIONES, PARA ELEVAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS INSTITUTOS PUBLICOS DE EDUCACION SUPERIOR. Los Institutos de Educación Superior son entidades dedicadas a la formación de manera integral de profesionales especializados, profesionales técnicos y técnicos en todas las áreas, de acuerdo a las necesidades del mercado laboral, que deben estar preparados para afrontar los desafíos de un mundo moderno y globalizado.

Dicha investigación se orienta a la implementación de una Framework: ERP Académico, para que sirva de herramienta y facilite el trabajo de recolección y sistematización de la información necesaria para la planeación de actividades estratégicas de los Institutos Públicos; entregando las herramientas que permitan efectuar una gestión mas eficiente; brindando soporte a la toma de decisiones, y permitiendo de esta manera elevar el nivel de calidad del servicio brindado en los Institutos Públicos de Educación Superior.

Para el desarrollo del Sistema se utilizó la Metodología del Proceso Unificado de Desarrollo de Software siguiendo las diferentes fases: inicio, elaboración, construcción y transición. Se utilizó además como Herramienta CASE a *Rational Rose* versión 2003 que hace uso de la Notación UML (*Unified Modeling Languaje*), empleando Extensión de UML para aplicaciones Web (WAE), como Lenguaje de Programación PHP y como Motor de Base de Datos MySql, y como servidor Apache.

Como resultado de este trabajo se llegó a comprobar la veracidad de la hipótesis planteada, al lograr elevar la calidad del servicio en un 61%, logrando así tener actualmente un nivel de eficiencia del 79.20%.