

**UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**SOLICITUD INSCRIPCIÓN ACTIVIDAD DE TITULACIÓN**

**1.- IDENTIFICACIÓN ALUMNO(S).**

<b>NOMBRE</b>	:	Jorge Luis Machuca Hernández
<b>DIRECCIÓN:</b>		Los adobes calle los adobes # 12, Porongo, Cauquenes
<b>TELÉFONO</b>	:	(+569) 82545604, (+569) 93890056
<b>E-MAIL</b>	:	jomachuc@alumnos.ubiobio.cl
<b>CARRERA</b>	:	Ingeniería Civil en Informática
<b>DEPTO.</b>	:	Departamento de Ciencias Empresariales

**2.- TÍTULO QUE IDENTIFICARÁ LA ACTIVIDAD DE TITULACIÓN.**

“Sistema de gestión comercial, para la empresa de publicidad SPOTFRAME,  
Chillán, Talca y Rancagua.”

**3.- PROFESOR GUÍA.**

**NOMBRE** : .....

**FIRMA** : .....

**4.- PERSONAS, INSTITUCIONES O EMPRESAS EN QUE SE SOLICITARÁ APOYO Y ASESORÍA.**

**NOMBRE :** Robinson Alejandro Cabrera Parada

**CARGO :** Gerente Comercial

**FIRMA :** .....

**5.- NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA EMPRESA QUE SUPERVISARÁ AL ALUMNO.**

**NOMBRE :** Robinson Alejandro Cabrera Parada

**CARGO :** Gerente Comercial

**6.- OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD DE TITULACIÓN.**

**Objetivo General:**

“Implementar un sistema para controlar y gestionar, el área comercial de la empresa de publicidad Spotframe, con el fin de optimizar los procesos que realiza la organización en esta área”.

**Objetivos Específicos:**

- a) Entregar información de manera rápida y óptima de las etapas que comprenden una acción comercial.
- b) Permitir el ingreso de posibles clientes, para realizar seguimiento de las actividades asociadas a él.
- c) Permitir ingreso de “clientes” para gestionar la información comercial y realizar seguimiento de las actividades asociadas a él.
- d) Generar reportes para que el usuario pueda ver la información tanto de los clientes como los posibles clientes, que requiera el usuario.
- e) Generar avisos, para recordar al usuario el vencimiento de contratos o término de promociones.

## **7.- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO PROPUESTO.**

En las distintas empresas que se encuentran en Chile, cada vez son más las que están optando por obtener un sistema informático que les ayude a agilizar y asegurar sus operaciones y procesos empresariales. Si bien es cierto que esto comenzó mayormente en las grandes industrias, ahora el poder contar con un sistema informático no es tan lejano para las pequeñas y medianas empresas.

La empresa de publicidad Spotframe, presente hace más de 3 años en la ciudad de Chillán, Talca y Rancagua, actualmente utiliza un sistema manual para registrar todos sus datos, que se refleja en una gran cantidad archivadores con papeles y carpetas con documentos digitales, ordenados de la mejor manera posible por los usuarios, usando su propio criterio, pero si poder escapar del desorden provocado por las operaciones del día a día. Es por esta forma de operar, que no permite obtener información de calidad y a tiempo de cada una de sus operaciones, que la implementación de un sistema informático, para la mejora de procesos y apoyo a la toma de decisiones, se vuelve una necesidad primordial.

Si bien en la actualidad existe una amplia gama de sistemas de apoyo y otras plataformas para sostener la gestión comercial de empresas (CRM = Costumer Relation Managment), son sistemas estandarizados en, lo que presenta problemas a la hora de implementarlos en empresas pequeñas con una estructura distinta, que además puede ir variando con el tiempo.

Entre los sistemas más utilizados están: Sugar CRM, Splendid CRM, Centric CRM, Hipergate CRM, de tipo OpenSource, y Microsoft CRM, que es del tipo comercial. Sin embargo, tanto los sistemas pagados y los open source ofrecen funcionalidades similares y adaptadas al estándar que se conoce en la gestión comercial, sin embargo ofrecen funcionalidades complejas y muchas veces no aplicables a empresas más pequeñas.

En la empresa, se han intentado implementar algunos sistemas existentes, sin embargo los resultados no son los esperados, puesto que no cumplen a cabalidad con lo que se espera, aspectos directamente relacionados con los procesos en la gestión comercial que realiza Spotframe.

El sistema que se desea implementar proporciona funcionalidades propias para la empresa que otros sistemas CRM no poseen, o que simplemente no se adaptan a la empresa. Además esta aplicación contempla que las funcionalidades sean simples y fáciles de realizar por los usuarios, aspecto que los CRM mencionados son débiles, ya que no siempre los pasos a seguir son intuitivos y fáciles de realizar lo que en ciertas situaciones lleva al usuario a cometer errores en el ingreso de datos. Los CRM tomados por referencia además poseen una cantidad de pasos no menor para llegar a un objetivo, lo que para el usuario, y principalmente para los vendedores es engorroso, tedioso y frustrante, lo que desencadena problemas en el proceso de captación de clientes.

El controlar, gestionar y visualizar los datos e información de los clientes es una necesidad importante para el correcto procedimiento de la fase de gestión por lo que un sistema informático es necesario, puesto que, se podría aumentar notablemente la eficiencia y eficacia en los procesos de ventas y de seguimiento de clientes, automatizando un área vital para la empresa. Logrando esto con procedimientos que no demanden al usuario un tiempo mayor al que ocupan ahora sin el sistema. (En las pruebas con los otros CRM el tiempo es muy similar no existe una gran diferencia entre realizar la gestión sin sistema y realizarla con un CRM).

Finalmente, desarrollar el software para dar solución a las necesidades de la empresa traerá muchos beneficios para esta, dado que se obtendrán resultados positivos en las distintas operaciones que se realizan cada día en la empresa y además tendrá beneficios adicionales como son:

- No utilizar más archivadores y documentos los cuales demandan mucho espacio y trabajo.
- Seguridad en los datos que maneja la empresa, con distintos privilegios para los usuarios.
- Maximizar la rapidez para el ingreso o eliminación de los datos.
- Control de los clientes y de fechas importantes en los contratos.
- Reportes inmediatos para saber la situación de la empresa, y así ayudar en la toma de decisiones.
- Saber en todo momento el estado de las negociaciones con un posible cliente.
- Minimizar tiempos para desarrollo de actividades involucradas.
- Controlar y estandarizar procesos o pasos a seguir para el desarrollo de actividades rutinarias.

## 8.- PLAN DE TRABAJO A DESARROLLAR. (Indicar actividad y programación –carta Gantt o malla Pert-)

### Tiempos esperados:

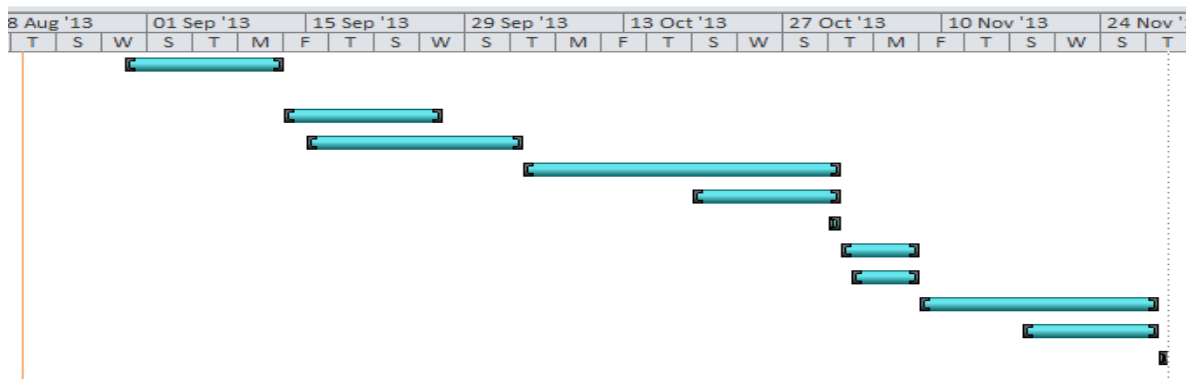


Ilustración 1: Tiempos Esperados en el proyecto.

### Actividades:

	i	Task Mode	Task Name	Duration	Start	Finish
1			Identificación de Requerimientos	10 days	Fri 30-08-13	Thu 12-09-13
2			Análisis	10 days	Fri 13-09-13	Thu 26-09-13
3			Diseño	15 days	Sun 15-09-13	Thu 03-10-13
4			Codificación	20 days	Fri 04-10-13	Thu 31-10-13
5			Prueba	10 days	Sat 19-10-13	Thu 31-10-13
6			Primer Entregable	1 day	Thu 31-10-13	Thu 31-10-13
7			Análisis	5 days	Fri 01-11-13	Thu 07-11-13
8			Diseño	5 days	Sat 02-11-13	Thu 07-11-13
9			Codificación	15 days	Fri 08-11-13	Thu 28-11-13
10			Prueba	10 days	Sun 17-11-13	Thu 28-11-13
11			Segundo Entregable	1 day	Fri 29-11-13	Fri 29-11-13

Ilustración 2: Actividades en el proyecto.

## 9.- DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR.

El proyecto se desarrollará en base a la metodología iterativa-incremental de desarrollo de software, para lograr obtener productos tangibles en cada iteración y así poder ir mostrando además el grado de avance desarrollado al cliente. En cuanto al modelado de los datos, se utilizará el lenguaje BPMN para modelar el negocio y el lenguaje UML para llevar a cabo el modelado del sistema.

Para la construcción de este sistema de software y sus módulos asociados, se estiman dos iteraciones similares: la primera etapa se enfocará en llevar a cabo un análisis de la situación actual de la empresa, enfocándose en el problema real y dando paso a la captura de requisitos logrando así la etapa de análisis del problema y obteniendo una idea clara de lo que se requiere, para luego realizar la creación del modelado, enfocado en el módulo de ingreso y manejo de datos, para luego continuar con la codificación, paralelamente realizando las pruebas necesarias en el sistema. La segunda etapa se repetirá las mismas actividades descritas en la primera fase, enfocadas en el módulo de reportes y alertas, junto con retroalimentar lo que ya está desarrollado y así poder mejorar los aspectos que muestran deficiencias o aquellos que puedan estar fallando o faltando para una funcionalidad.

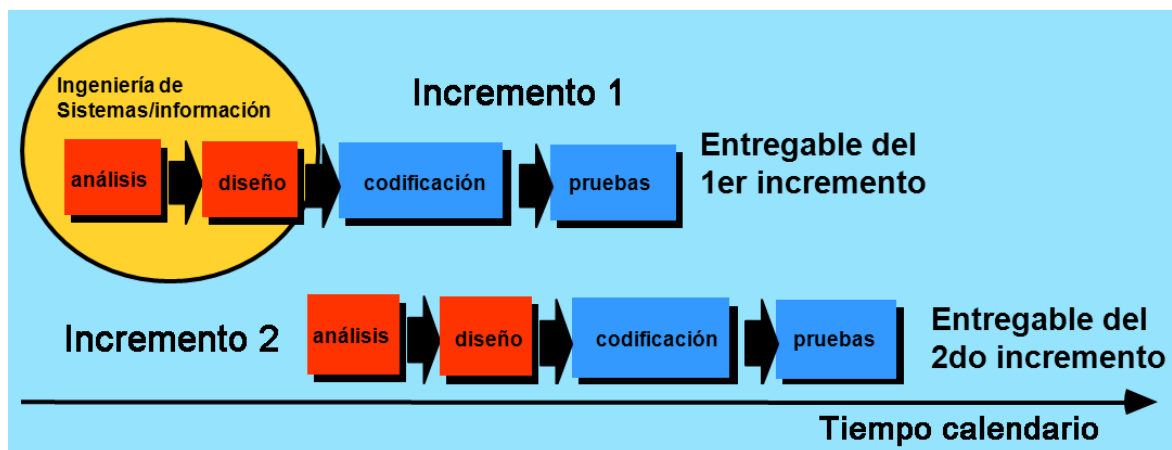


Ilustración 3: Ciclo de vida modelo iterativo-incremental

**10.- TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS PREVIAMENTE.** (Si los hay, describir en qué se diferencian, cuál es el aporte de este proyecto)

Realizando una búsqueda sobre proyectos de títulos que se puedan asimilar al sistema propuesto, se encontró el Sistema de apoyo CRM a la Fundación Educar, sistema encargado de apoyar la gestión y así brindar un mejor manejo mejorando la eficiencia.

Este sistema se diferencia con el sistema que se quiere realizar en sus funcionalidades, ya que este software está enfocado y adaptado para la fundación mencionada, en tanto que el sistema que se desea implementar en Spotframe está pensado y estructurado especialmente para la empresa y para las necesidades propias de ella.

El aporte del sistema que se desea implementar es poder realizar las operaciones y procesos en el área de gestión comercial, pero con un sistema creado a la medida de la empresa Spotframe, logrando con esto funcionalidades únicas y de mayor utilidad.

Cabe considerar que en la empresa de publicidad Spotframe aún no existe ningún sistema informático que ayude a mejorar la gestión comercial.

**11. - BIBLIOGRAFÍA A USAR.**

[1] LARRY ULMAN, "MYSQL second edition", 2006.

[2] PHP: HYPERTEXT PREPROCESSOR. [En línea]  
<<http://php.net/>>

LA PRESENTE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE TITULACIÓN SIGNIFICA UN COMPROMISO DE CUMPLIR LO ESTIPULADO EN ELLA.

.....  
FIRMA ALUMNO

.....  
FIRMA ALUMNO

FECHA PRESENTACIÓN SOLICITUD: .....

RESOLUCIÓN DIRECTOR DE ESCUELA/JEFE DE CARRERA
<div data-bbox="287 1058 506 1096" data-label="Text"><p>- APROBADO</p></div> <div data-bbox="548 1039 630 1098" data-label="Form"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="867 1058 1104 1096" data-label="Text"><p>- RECHAZADO</p></div> <div data-bbox="1133 1039 1214 1098" data-label="Form"><input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="224 1203 1330 1243" data-label="Text"><p>OBSERVACIONES: .....</p></div> <div data-bbox="237 1293 1325 1316" data-label="Text"><p>.....</p></div> <div data-bbox="237 1367 1325 1390" data-label="Text"><p>.....</p></div> <div data-bbox="636 1570 1140 1644" data-label="Text"><p>_____ FIRMA DIRECTOR DE ESCUELA /JEFE DE CARRERA</p></div> <div data-bbox="233 1713 940 1755" data-label="Text"><p>FECHA RESOLUCIÓN: .....</p></div>