

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
SIMULACION DEL PROCESO DE SOPORTE DE SERVICIOS CLOUD
COMPUTING EDUCATIVOS DE LA EMPRESA EDUSOFT
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

INTEGRANTES:

**Bach. Moreno Carrion, Carlos Hector
Bach. Muro Peña, Ever Antonio**

ASESOR:

Mg. Bernardo Lizarde Nancy Yolanda

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTOS**

LIMA – 2016

DEDICATORIA

Dedico la elaboración de esta tesis a todas las personas que me apoyaron durante mi formación como profesional y lograron inculcarme valores éticos y morales. A mis padres que me motivaron constantemente para alcázar mis metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber guiado mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos a lo largo de toda mi vida.

A mis familiares y docentes que dedicaron tiempo y esfuerzo en formarme como profesional y persona de bien.

A nuestra casa de estudios Universidad Peruana de las Américas, por habernos brindado los ambientes y herramientas necesarias para poder cumplir con este gran sueño.

RESUMEN

El presente documento se muestra un modelo de simulación del soporte de servicios Cloud Computing Educativos, para ello se realiza un análisis a nivel organizacional y se define la unidad de negocio estratégica donde aplicaremos la simulación de sistemas.

La empresa que elegimos para este proyecto es EDUSOFT, que está dentro del rubro de Sistemas Cloud Educativos, que se refiere a una solución completa para el aprendizaje de inglés desde principiantes hasta un nivel avanzado. Para ayudar a los maestros en las asignaciones del nivel adecuado para cada estudiante EDUSOFT tiene un examen a nivel interactivo, diseñado para maximizar el potencial del estudiante, dirigiendo al currículo ideal.

EDUSOFT se concentra en las principales habilidades del idioma (Lectura, comprensión auditiva, conversación y escritura) y tiene muchos componentes de avanzada tecnología y multimedia.

PALABRAS CLAVE: simulación de sistemas, sistemas educativos

ABSTRACT

This document shows a simulation model of the Cloud Computing Educational services support, for this purpose an analysis is carried out at the organizational level and the strategic business unit is defined where we will apply the systems simulation.

The company we chose for this project is EDUSOFT, which is within the heading of Educational Cloud Systems, which refers to a complete solution for learning English from beginners to an advanced level. To assist teachers in assignments of the appropriate level for each student EDUSOFT has an interactive level test, designed to maximize the student's potential, leading to the ideal curriculum.

EDUSOFT focuses on the main language skills (Reading, listening, speaking and writing) and has many components of advanced technology and multimedia.

KEY WORDS: systems simulation, educational systems

TABLA DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
TABLA DE CONTENIDOS	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I – GENERALIDADES	9
a) Objetivos Del Trabajo De Aplicación.....	10
b) Integrantes.....	10
c) Institución Donde Se Realiza El Trabajo.....	10
d) Cloud Computing	11
CAPÍTULO II – SIMULACIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIOS	12
FASE 1: MODELAMIENTO EMPRESARIAL	
a) Descripción de la empresa	13
b) Detalles de la empresa	14
c) Historia de la Compañía	14
d) Presencia Global de edusoft.....	15
e) Visión	16
f) Misión	16
g) Valores.....	16
h) Propuesta de valor.....	17
i) Servicios brindados por la empresa.....	18
i.1) Ingles Discoveries Online	18
i.2) Ingles para propósitos específicos.....	19
i.2.1) Inglés Técnico	20
i.2.2) Inglés Medico	21
i.2.3) Inglés para la Industria Hotelera.....	21
i.2.4) Inglés en el Trabajo	21
i.2.5) Curso Pronunciación	22
i.2.6) Inglés Académico	22
i.3) Sistema de Gestión.....	22
i.3.1) EDO Sistema de Gestión de Maestros (TMS).....	23
i.3.2) Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	24
j) Formación de Maestros	25
k) Organigrama – Lima, Perú.....	26
l) Stake Holder Internos y Externos	27
m) Cadena de valor.....	28

FASE 2: IDENTIFICACION DE PROCESO Y SELECCION DEL PROCESO

a) Identificación de proceso critico	29
b) Procesos claves de negocio	30
c) Procesos y funciones	31

FASE 3: CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DEL PROCESO ACTUAL

a) Diagrama de contexto	32
b) Definición del proceso crítico	33
c) Flujograma actual.....	34

FASE4: DEFINICIÓN DE SIMULACIÓN

a) Objetivos de la simulación	35
b) Tabla de actividades y sus atributos	35
c) Tabla de recursos y sus atributos	36
d) Relación y detalles: arrivas, routing	36
e) Matriz actividades vs recursos.....	37

FASE 5: ESTRUCTURA DEL PROCESO

a) Diagrama de flujo con process model.....	38
---	----

FASE 6: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

a) Gráficos para parámetros y tablas con valores diversos	39
---	----

FASE 7: PROPUESTA DE MEJORA

Software recomendado para solucionar el proceso crítico	46
Conclusiones	47
Recomendaciones	47
Bibliografía	47

INTRODUCCIÓN

EDUSOFT es una empresa especializada en soluciones Cloud Computing Educativos, ayudando a sus clientes a beneficiarse de las bondades de la Tecnología Cloud.

Fundada en 1990, Edusoft fue una de las primeras empresas en incorporar el aprendizaje basado en ordenador en el aula. Edusoft ya ha afirmado su posición y reputación en el mercado educativo como un proveedor de soluciones de la parte superior para el aprendizaje de idiomas inglés.

Desde hace 20 años EDUSOFT es un líder global e innovador de soluciones de aprendizaje de idioma de inglés, donde asesora a sus clientes en la adopción segura de plataformas basadas en arquitectura Cloud, contando con la mayor cantidad de consultores certificados por el HYPERLINK "<https://cloudsecurityalliance.org/>" Cloud Security Alliance en toda la región y la tercera en el mundo, garantizando la seguridad en Cloud Computing.