



DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA LA CAPACITACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS EN EL CALL CENTER YACCE EN SJL

Profesor: Ing. Effio Gonzales, Carlos Alberto



EQUIPO DE INTEGRADOR2



Victor Palomino Astulle



Cesar Ipushima Rios



Miguel Dulanto Mantilla



AGENDA

- ▶ Descripción de la empresa **01**

- ▶ Misión - Visión **02**

- ▶ Definición del Problema **03**

- ▶ Objetivo general - Objetivo Específico **04**

- ▶ Alcances y Limitaciones **05**

- ▶ Justificación **06**

- ▶ RF - RNF **07**

- ▶ Historias de Usuario **08**

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Yacce es una empresa de call center tercerizado, especializada en ventas telefónicas y atención al cliente. Combina talento humano y tecnología para ofrecer una comunicación efectiva y orientada a resultados, ya sea de forma presencial o en teletrabajo. Su enfoque principal es brindar soluciones a empresas de telecomunicaciones como Claro, Movistar y Entel.



MISIÓN

Brindar servicios de ventas y atención al cliente de alta calidad, adaptados a las necesidades de clientes y socios, a través de tecnología innovadora y personal especializado.

VISIÓN

Convertirse en el socio estratégico líder en call center a nivel nacional, reconocido por la excelencia operativa, la innovación continua y el compromiso con la satisfacción de clientes y socios.



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

- ▶ La capacitación presencial en Yacce muestra baja efectividad, afectando la calidad de ventas y atención al cliente en el sector de telecomunicaciones. Se evidencia que esta modalidad implica altos costos por desplazamiento y una mayor carga de trabajo para los instructores, lo que disminuye la interacción y la aplicación práctica de los conocimientos.



DIAGRAMA DE ISHIKAWA



OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS



Objetivo General

Desarrollar un sistema web que capacite a los nuevos trabajadores del call center Yacce, mejorando la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Objetivos Específicos

- a) Crear una interfaz web intuitiva y accesible con módulos de formación en ventas y atención al cliente.
- b) Implementar evaluaciones y un panel de monitoreo para que RRHH gestione el progreso de los usuarios.
- c) Establecer un proceso de actualización continua de los contenidos formativos acorde a las necesidades y avances tecnológicos.
- d) Desarrollar un sistema de certificación interna que reconozca y fomente el desempeño de los agentes.

ALCANCES

- Creación de módulos de formación (videos, documentos, casos prácticos).
- Implementación de evaluaciones automáticas y un examen final.
- Generación de certificado interno en PDF.
- Funciones de registro e inicio de sesión para empleados y RRHH.
- Desarrollo de un panel para que RRHH pueda monitorear el progreso y gestionar usuarios.
- Diseño de una interfaz responsive e intuitiva.
- Definición de métricas como la tasa de aprobación y el tiempo promedio de finalización del curso.

LIMITACIONES

- Solo se abarca el curso básico de ingreso, sin formación avanzada o técnica.
- Requiere conexión a Internet, sin soporte para modo offline.
- En esta fase inicial, no se integra con sistemas CRM, telefonía o ERP.
- Disponible únicamente en español.
- Métricas limitadas a progreso y aprobaciones.



JUSTIFICACIÓN

- ▶ La implementación de un sistema web de capacitación en Yacce busca estandarizar y optimizar la formación de agentes, superando las limitaciones de las sesiones presenciales. La plataforma permite acceso flexible a contenidos actualizados, evaluaciones objetivas y mejora en la calidad de atención. Además, ofrece a Recursos Humanos herramientas de monitoreo en tiempo real, facilita la toma de decisiones y reduce costos. La certificación interna garantiza que solo agentes capacitados inicien funciones, fortaleciendo la competitividad de la empresa.



REQUERIMIENTOS FUNCIONALES



RF	Categoría	Descripción	RF	Categoría	Descripción
RF01	Autenticación de usuario	Mediante un usuario y contraseña brindado por la empresa el usuario puede acceder al sistema, el cual contara con distinción de roles entre personal de RRHH y nuevos candidatos.	RF05	Sistema de evaluación	El sistema debe incluir al final de cada módulo una evaluación que el usuario debe aprobar para poder realizar la evaluación final.
RF02	Panel de control (RRHH)	Permite visualizar el progreso individual de cada candidato a través de un panel administrativo.	RF06	Sistema de evaluación	El sistema debe habilitar la opción de realizar la evaluación final al completar todos los cursos y obtener la nota establecida para dicho evento.
RF03	Gestión de usuarios (RRHH)	Personal de RRHH podrá gestionar los usuarios del sistema, incluyendo los estados de registros de candidatos que abandonen la capacitación o no cumpla con la nota necesaria para la evaluación final.	RF07	Generación de certificado	El sistema debe generar un certificado al aprobar la evaluación final, dando por concluida la capacitación del trabajador.
RF04	Acceso a contenido (Candidatos)	Visualización y acceso al contenido de los módulos del curso por parte de los candidatos.	RF08	Tiempo de capacitación	El sistema debe establecer un tiempo límite de capacitación, pasado el tiempo establecido, se notificará a RRHH para marcar al candidato como "retirado".



REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

RNF	Categoría	Definición
RNF01	Usabilidad	La plataforma debe ser intuitiva para facilitar la navegación de usuarios con diferentes niveles de experiencia.
RNF02	Escalabilidad	El sistema debe estar diseñado para soportar un número creciente de usuarios sin afectar su rendimiento.
RNF03	Compatibilidad	La interfaz debe ajustarse correctamente a diferentes tamaños de pantalla (PC, celulares).
RNF04	Compatibilidad	La plataforma debe funcionar correctamente en navegadores como Google Chrome.
RNF05	Mantenibilidad	El código y arquitectura deben estar organizados para facilitar actualizaciones o mejoras futuras.
RNF06	Rendimiento	Las páginas (panel de control, módulos de curso) deben cargar en menos de 2 segundos.
RNF07	Seguridad	El sistema debe prevenir ataques de inyección SQL.

HISTORIA DE USUARIO

Historia de Usuario		Historia de Usuario	
Número: 2	Usuario: Candidato	Número: 6	Usuario: RRHH (Recursos Humanos)
Nombre historia: Acceso a contenido de cursos			Prioridad en negocio: Alta Riesgo en desarrollo: Baja
Prioridad en negocio: Alta	Riesgo en desarrollo: Bajo	Puntos estimados:	Iteración asignada
Puntos estimados:	Iteración asignada:	Programador responsable:	
Programador responsable:		Descripción:	
Descripción: Como candidato quiero ver y acceder a los contenidos de cada curso, para estudiar a mi propio ritmo en el tiempo establecido por la empresa.		Como miembro de RRHH quiero visualizar el progreso de cada candidato en un panel de control, para monitorear quiénes avanzan adecuadamente y detectar retrasos.	
Validación: <ul style="list-style-type: none"> - Dado que el usuario ha iniciado sesión y adicionalmente el módulo está publicado cuando seleccione el modulo que desea visitar entonces visualizará el contenido asociado. - Dado que el candidato ha iniciado sesión y adicionalmente el modulo no está publicado cuando seleccione el modulo entonces verá un mensaje "No disponible". 		Validación: <ul style="list-style-type: none"> - Dado que el miembro de RRHH está autenticado y adicionalmente existen candidatos en capacitación cuando accede al panel de control entonces visualiza la lista de candidatos con porcentaje de avance. - Dado que el miembro de RRHH está autenticado y adicionalmente no hay candidatos registrados cuando accede al panel de control entonces ve un mensaje "No hay candidatos en capacitación". 	

MUCHAS GRACIAS

