**Documento de requerimientos de software**

***DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE MARCACIONES PARA PERSONAL DEL CONTACT-CENTER “TELEATENTO DEL PERU SAC”***

# Alcance del producto / Software

* El alcance de esta investigación abarca al área de recursos humanos y el área de contabilidad en “*Contact-center Teleatento del Peru sac”*
* Los datos utilizados en esta investigación son los recolectados en el área, haciendo uso de los datos manejados en documentos como tareos y archivos Excel.

# Objetivos

# Objetivo general:

El objetivo fundamental del proyecto en desarrollo es la implantación de un Sistema de marcaciones para el *para personal del Contact-center “Teleatento del Peru sac”*, lo que exige a implementar una serie de métodos para un mejor control y optimización de las horas de trabajo de sus Empleados.

# Objetivos específicos:

* Determinar y evaluar de qué manera la estandarización de procesos mejora los procesos de control de demarcaciones y generación de reportes.
* Determinar la influencia del sistema de información en la eficiencia de los procesos de control de marcaciones y generación de reportes.

# Antecedentes

# Antecedentes internacionales

Un trabajo corresponde a De La Rosa y García (2019), quienes en su artículo de investigación con título: Sistema para la Gestión y Control de marcaciones del personal de la Universidad Metropolitana del Ecuador.

En este artículo de investigación se manejaron teorías se centra en el desarrollo e implementación de un sistema para la gestión y control de marcaciones para el personal de la Universidad Metropolitana del Ecuador, que busca fundamentalmente reducir la evasión de marcaciones de registro de asistencia del personal docente, administrativo y auxiliar, frente a los equipos de control de asistencia mediante el envío de alertas tempranas recordando registrar su ingreso o salida.

Considerando los datos que recogen los dispositivos biométricos que se encuentran estratégicamente ubicados en dependencias de la institución.

Por otro lado, Suqui (2012) en su tesis: Desarrollo e implementación de un sistema biométrico para el control de asistencia en INDESIC, señala lo siguiente: incorporar la creación y desarrollo de un sistema que permita mejorar y modificar las limitaciones del sistema actual (manual), y que a su vez esté diseñado para que se pueda integrar con los proyectos futuros de la organización. Uno de éstos es el módulo de recursos humanos, consiste en que los empleados, profesores, tutores puedan registrar sus horas laboradas mediante su código y su huella dactilar.

Asimismo, Sandoval y Sigüenza (2011) quienes en su tesis: Análisis, diseño e implementación del sistema de control de asistencia de personal docente y administrativo de la escuela fiscal mixta Rafael Aguilar Pesantez, los objetivos del trabajo fueron producir prototipos que cumplan con las expectativas del usuario y permita al decidir si aplica a sus objetivos y establecer prototipos estándares que faciliten el desarrollo de la aplicación.

# Antecedentes nacionales

Apaza (2020), quien realizo su tesis que tiene como título: Sistema de información para la mejora de los procesos de control de asistencia y reporte mensual del personal de la empresa Electro Construcciones León S.A.C, donde el objetivo general del trabajo fue determinar la influencia del sistema de información en los procesos de control de asistencia y generación de reportes en la empresa Electro Construcciones León S.A.C.

# Conceptos Básicos

* 1. **Lenguaje Unificado de Modelado**: El Lenguaje Unificado de Modelado (UML, Unified Model Language), es el lenguaje estándar de modelado para desarrollo de sistemas y de software. UML se ha convertido de facto en el estándar para modelado de aplicaciones software y ha crecido su popularidad en el modelado de otros dominios. Tiene una gran aplicación en la representación y modelado de la información que se utiliza en las fases de análisis y diseño. En diseño de sistemas, se modela por una importante razón: gestionar la complejidad. (Luis Joyanes Aguilar, 2013, p.565)
  2. **Relaciones entre clases:** Una relación es una conexión semántica entre clases. Permite que una clase conozca sobre los atributos, operaciones y relaciones de otras clases. Las clases no actúan aisladas entre sí, al contrario, las clases están relacionadas unas con otras. Una clase puede ser un tipo de otra clase —generalización— o bien puede contener objetos de otra clase de varias formas posibles, dependiendo de la fortaleza de la relación entre las dos clases (Luis Joyanes Aguilar, 2013, p.616)
  3. **Programación orientada a objetos:** La programación orientada a objetos es una técnica de análisis y diseño de software que orienta a los elementos de un sistema, sus atributos y responsabilidades en vez de centrarse en el flujo de los procesos. El modelo abstracto está formado de clases. Una clase describe a un conjunto de objetos que comparte los mismos atributos, comportamiento y semántica (Jorge Martínez Ladrón de Guevara, 2012, p. 206)

1. **Requerimientos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lista de Requerimientos | | Historia de Usuario |
| Gestionar Empleado | Registrar Empleado | **Como** personal de recursos humanos **necesito** registrar los datos del nuevo empleado **para** que ingrese al sistema de la empresa. |
| Editar Empleado | **Como** personal de recursos humanos **necesito** editar los datos del empleado **para** que mantener los datos actualizados. |
| Eliminar Empleado | **Como** personal de recursos humanos **necesito** eliminar los datos del empleado **para** darlo de baja en el sistema. |
|  | Configurar Horarios | **Como** supervisor **necesito** configurar los horarios **para** saber qué día y a qué hora deben asistir cada empleado. |
|  | Asignar Horarios | **Como** supervisor **necesito** asignar un horario a cada empleado **para** que pueda realizar su marcación. |
| Registrar Asistencia | Marcar Ingreso | **Como** empleado **necesito** marcar mi ingreso **para** registrar mi hora de ingreso en el sistema. |
| Marcar Salida | **Como** empleado **necesito** marcar mi salida **para** registrar mi hora de salida en el sistema. |
| Registrar Hora de Lactancia | Marcar Ingreso | **Como** madre lactante **necesito** marcar mi ingreso a la zona de lactancia **para** registrar la hora de inicio en el sistema. |
| Marcar Salida | **Como** madre lactante **necesito** marcar mi salida de la zona de lactancia **para** registrar la hora de fin en el sistema. |
| Registrar Hora de Break | Marcar Ingreso | **Como** empleado **necesito** marcar mi ingreso a la zona de receso **para** registrar la hora de inicio en el sistema. |
| Marcar Salida | **Como** empleado **necesito** marcar mi salida de la zona de receso **para** registrar la hora de fin en el sistema. |
| Registrar Hora de Tópico | Marcar Ingreso | **Como** empleado **necesito** marcar mi ingreso al tópico **para** registrar la hora de inicio en el sistema y justificar mi ausencia. |
| Marcar Salida | **Como** empleado **necesito** marcar mi salida del tópico **para** registrar la hora de fin en el sistema y justificar mi ausencia. |
|  | Cambiar Turno | **Como** personal de recursos humanos **necesito** cambiar de turno a un empleado **para** que pueda asistir a otro turno no programado. |
|  | Visualizar Reporte de Asistencia | **Como** personal de recursos humanos **necesito** visualizar un resumen de la marcación de cada empleado **para** realizar una evaluación de su puntualidad. |
|  | Visualizar Reporte de Lactancia | **Como** personal de recursos humanos **necesito** visualizar un resumen de la marcación al área de lactancia de cada empleado **para** supervisar que se cumpla con la norma implementada. |
|  | Visualizar Reporte de Break | **Como** personal de recursos humanos **necesito** visualizar un resumen de la marcación al área de receso de cada empleado **para** realizar una evaluación de su cumplimiento. |
|  | Configurar Huella Digital | **Como** personal de recursos humanos **necesito** registrar la huella del empleado **para** que pueda realizar su marcación. |
|  | Asignar Campaña | **Como** supervisor **necesito** asignar una o más campañas al empleado **para** que pueda acceder a la cartera de clientes. |
|  | Registrar Capacitación | **Como** supervisor **necesito** registrar las capacitaciones del empleado **para** llevar un control de su aprendizaje. |
|  | Configurar Bonos | **Como** personal de recursos humanos **necesito** configurar una regla **para** premiar con bonos a los empleados que lleguen puntuales. |
|  | Calcular Bono | **Como** sistema **necesito** calcular el bono de cada empleado en base a la regla establecida **para** realizar el pago a fin de mes. |
|  | Configurar Descuentos | **Como** personal de recursos humanos **necesito** configurar una regla **para** realizar un descuento a los empleados que lleguen tarde. |
|  | Calcular Descuentos | **Como** sistema **necesito** calcular el descuento de cada empleado en base a la regla establecida **para** realizar el descuento sobre el sueldo a fin de mes. |
|  | Enviar Alertas | **Como** sistema **necesito** enviar alertas a mis empleados **para** indicarles sobre sus tardanzas y posibles descuentos. |
|  | Enviar Correos | **Como** sistema **necesito** enviar correos a mis empleados **para** felicitarlos por su puntualidad y buen trabajo. |
|  | Registrar usuario por primera vez | **Como** empleado nuevo **necesito** crear mi usuario y contraseña **para** acceder al sistema. |
|  | Ingresar al Sistema | **Como** empleado **necesito** ingresar mi usuario y contraseña **para** acceder al sistema. |
|  | Actualizar Contraseña | **Como** empleado **necesito** actualizar mi contraseña cada cierto tiempo **para** mantener mi cuenta segura. |
|  | Reestablecer Contraseña | **Como** empleado **necesito** reestablecer mi contraseña **para** ingresar al sistema. |
|  | Autorizar Cambio de Contraseña | **Como** supervisor **necesito** autorizar al empleado reestablecer su contraseña **para** que pueda acceder al sistema. |
|  | Rechazar Cambio de Contraseña | **Como** supervisor **necesito** rechazar reestablecer la contraseña del empleado **para** que permanezca con la última contraseña creada. |

# Bibliografía

Aguilar, L. J. (2013). Algoritmos,estructura de datos y objetos . McGraw-Hill.

De La Rosa Martín, T. &. (2019). *Sistema para la gestion y control de marcaciones del personal de la Universidad Metropolitana del Ecuador.* Ecuador: sexta edicion .

Maria, A. (2020). *SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE ASISTENCIA Y REPORTE MENSUAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ELECTRO CONSTRUCCIONES LEÓN S.A.C.* Huancayo.

Sandoval, J., & Siguenza, R. (2011). *Analisis, diseño e implementacion del sistema de control de asistencia de personal docente y administrativo de la escuela fiscal mixta Rafael Aguilar Pesantez.* Ecuador.

Suqui, J. (2012). *Desarrollo e implementacion de un sistema biometrico para el control de asistencia en INDESIC.* Quito-Ecuador.