



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**DESARROLLO DE SISTEMA WEB PARA EL RECONOCIMIENTO DE MÉRITOS DEL
PERSONAL, GO CONSULTORES S. DE R.L.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO EN INFORMÁTICA

PRESENTADO POR:

31551120

ALLAN EDGARDO RODRÍGUEZ BANEGAS

ASESOR: ING. RAFAEL CERRATO

CAMPUS TEGUCIGALPA;

OCTUBRE, 2020

DEDICATORIA

Dedicado a todos(as) los que me han acompañado durante todo este camino de formación académica.

"Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa"

Mahatma Gandhi.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia, amigos, catedráticos y a todas las personas que me han acompañado en ese proceso de formación. Gracias por todos por sus enseñanzas, consejos, vivencias y experiencias que han hecho el profesional que soy, Infinitas gracias todos.

A la empresa Go Consultores S. de R.L. por permitirme realizar el proyecto de graduación y por la experiencia durante todo este proceso.

RESUMEN EJECUTIVO

DESARROLLO DE SISTEMA WEB PARA EL RECONOCIMIENTO DE MÉRITOS DEL PERSONAL, GO CONSULTORES S. DE R.L.

AUTOR:

Allan Edgardo Rodríguez Banegas

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó bajo la necesidad operativa de la empresa en la búsqueda de la mejora organizacional orientado al reconocimiento de méritos de la empresa bajo el concepto de meritocracia que es regida bajo una forma de gobierno basado en el mérito. Mediante el mismo se comprueba que la empresa podría mejorar sus operaciones mediante la implementación del sistema de reconocimiento de méritos que permitirá visualizar los reconocimientos de cada colaborador. Lo anterior considerando que en el presente estudio de investigación se establece que 4 de 5 personas de la muestra definida, considera que un sistema de reconocimiento de méritos mejorará significativamente la operatividad de la empresa, también el presente documento presenta el estado actual y el posible impacto del programa de reconocimiento de méritos en la empresa. Ante los resultados obtenidos, se determina la viabilidad del rediseño del programa de reconocimiento de méritos en la empresa, esto para mejorar la operatividad de la empresa, así como aumentar la comodidad y estabilidad de los colaboradores dentro de la misma.

Palabras claves: mérito, meritocracia, reconocimiento de mérito, reconocimiento de empleados, sistema para el reconocimiento.

WEB SOFTWARE DEVELOPMENT FOR STAFF MERIT RECOGNITION, GO CONSULTORES S. DE R.L.

AUTHOR:

Allan Edgardo Rodríguez Banegas

ABSTRACT

This research study was conducted under the operational need of the company in the search for organizational improvement oriented to the recognition of the company's merits under the concept of meritocracy that is governed under a merit-based form of government. Through it, it is verified that the company could improve its operations through the implementation of the merit recognition system that will allow to visualize the recognitions of each collaborator. The above, considering that in this research study it is established that 4 out of 5 people in the defined sample, consider that a merit recognition system will significantly improve the company's operations, this document also presents the current status and possible impact of the merit recognition program in the company. Given the results obtained, the viability of redesigning the merit recognition program in the company is determined, this to improve the company's operativity, as well as to increase the comfort and stability of the collaborators within the company.

Keywords: merit, meritocracy, recognition of merit, employee recognition, system for recognition.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
II.1	Antecedentes.....	3
II.2	Enunciado / Definición del Problema	4
II.3	Preguntas de Investigación.....	5
II.3.1	Pregunta General.....	5
II.3.2	Preguntas Específicas.....	5
II.4	Hipótesis y/o Variables de Investigación.....	5
II.5	Justificación.....	6
III.	OBJETIVOS	7
III.1	Objetivo General	7
III.2	Objetivos Específicos.....	7
IV.	MARCO TEÓRICO.....	9
IV.1	Merito, ¿Qué es?	9
IV.2	Meritocracia	9
IV.2.1	Meritocracia en las empresas.....	10
IV.2.2	¿Como fomentar una cultura basada en la meritocracia?	11
IV.3	Reconocimiento de empleados.....	11
IV.3.1	Tipo de reconocimientos	12
IV.4	Sistemas de Información.....	12

IV.5	Tecnologías de información	14
IV.6	Aplicaciones web	15
IV.7	Aplicaciones web 2.0	15
IV.8	Web 3.0.....	16
IV.9	ASP.NET	16
IV.10	Arquitectura Multinivel	18
IV.11	Modelos de separación Lógicos.....	19
IV.12	Esquema Modelo-Vista-Controlador (MVC).....	20
IV.13	DevExtreme.....	21
IV.14	Bases de datos Microsoft SQL Server.....	23
IV.15	Arquitecturas en nube.....	24
IV.15.1	¿Cómo es una arquitectura en nube?.....	25
IV.15.2	Proveedores de nube.....	26
IV.16	Amazon web Services (AWS)	27
IV.17	IIS (Internet Information Server).....	28
IV.18	Go Consultores S.A. de R.L.	29
IV.18.1	Historia	29
IV.18.2	Visión.....	30
IV.18.3	Misión	30
IV.18.4	Productos.....	30
IV.18.5	Servicios	31
IV.18.6	Uso de Tecnologías.....	32
V.	METODOLOGÍA	33

V.1	Enfoque y Métodos.....	33
V.1.1	Enfoque Cualitativo.....	33
V.1.2	Método.....	33
V.2	Población y Muestra.....	34
V.2.1	Población.....	34
V.2.2	Muestra.....	35
V.3	Unidad de Análisis y Respuesta.....	36
V.4	Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	37
V.4.1	Entrevista.....	37
V.5	Fuentes de Información.....	38
V.5.1	Fuentes Primarias.....	38
V.5.2	Fuente Personal.....	38
V.5.3	Fuentes Secundarias.....	38
V.6	Cronología del Trabajo.....	39
VI.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	41
VI.1	Entrevista.....	41
VI.1.1	Análisis de preguntas.....	42
VII.	APLICABILIDAD.....	58
VII.1	Manual Técnico.....	58
VII.1.1	Propósito.....	58
VII.1.2	Alcance.....	58
VII.1.3	Documento de referencia.....	58
VII.1.4	Definiciones Importantes.....	58

VII.1.5	Descripción de Módulos.....	60
VII.1.6	Diccionario de Datos.....	83
VII.1.7	Políticas de Respaldo	93
VII.1.8	Instalación y configuración.....	93
VII.1.9	Descripción de los usuarios.....	94
VII.2	Manual de Usuario.....	95
VII.2.1	Tabla de Contenido	95
VII.2.2	Introducción	95
VII.2.3	Ingreso al Sistema.....	96
VII.2.4	Módulo del Usuario.....	97
VII.2.5	Módulo del Administrador.....	103
VIII.	CONCLUSIONES.....	111
IX.	RECOMENDACIONES.....	113
	BIBLIOGRAFÍA.....	115
	ANEXOS.....	117
A.1.	Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	117
A.2.	Estudio de Factibilidad del Proyecto	118

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Últimas ocho versiones Microsoft SQL Server	24
Tabla 2.	Detalle de población.....	34
Tabla 3.	Detalle de muestra	35
Tabla 4.	Unidad de análisis basado en las preguntas de investigación	36

Tabla 5. Tabla de actividades.....	39
Tabla 6. Detalle de respuesta por pregunta	41
Tabla 7. Opinión de la empresa.....	43
Tabla 8. Satisfacción del empleado.....	44
Tabla 9. Sentimiento de ser escuchado.....	44
Tabla 10. Atributos con relación entre compañeros.....	45
Tabla 11. Conocimiento de actividades de compañeros.....	46
Tabla 12. Frecuencia del reconocimiento	47
Tabla 13. Medios para el reconocimiento	48
Tabla 14. Méritos más reconocidos	49
Tabla 15. Conductas/valores alineadas a la empresa.....	50
Tabla 16. Conocimiento de políticas.....	52
Tabla 17. Beneficios por méritos recibidos	52
Tabla 18. Impacto del reconocimiento en la empresa.....	54
Tabla 19. Conocimiento de casos de éxito.....	54
Tabla 20. Claves para la integración de un sistema de méritos	55
Tabla 21. Tabla general de casos de uso	63
Tabla 22. Detalle de caso de uso 1.....	64
Tabla 23. Detalle de caso de uso 2.....	64
Tabla 24. Detalle de caso de uso 3.....	65
Tabla 25. Detalle de caso de uso 4.....	66
Tabla 26. Detalle de caso de uso 5.....	67
Tabla 27. Detalle de caso de uso 6.....	68

Tabla 28. Detalle de caso de uso 7.....	69
Tabla 29. Detalle de caso de uso 8.....	70
Tabla 30. Detalle de caso de uso 9.....	71
Tabla 31. Detalle de caso de uso 10	72
Tabla 32. Detalle de caso de uso 11	73
Tabla 33. Detalle de caso de uso 12	74
Tabla 34. Detalle de caso de uso 13	75
Tabla 35. Detalle de caso de uso 14	76
Tabla 36. Detalle de caso de uso 15	77
Tabla 37. Detalle de caso de uso 16	78
Tabla 38. Detalle de caso de uso 17	79
Tabla 39. Detalle de caso de uso 18	80
Tabla 40. Detalle de caso de uso 19	81
Tabla 41. Tabla de DB - Departamentos	84
Tabla 42. Tabla de DB - Puestos.....	84
Tabla 43. Tabla de DB - Roles.....	85
Tabla 44. Tabla de DB - Empresa	85
Tabla 45. Tabla de DB – Categorías Atributo	86
Tabla 46. Tabla de DB – Categorías Valor.....	86
Tabla 47. Tabla de DB - Recompensas.....	87
Tabla 48. Tabla de DB - Atributos.....	87
Tabla 49. Tabla de DB - Valores.....	88
Tabla 50. Tabla de DB - Inventario Recompensas	88

Tabla 51. Tabla de DB - Usuarios.....	89
Tabla 52. Tabla de DB – Recompensas Redención.....	90
Tabla 53. Tabla de DB - Reconocimientos.....	90
Tabla 54. Tabla de DB - Reconocimientos Atributos.....	90
Tabla 55. Tabla de DB – Bitácora.....	91
Tabla 56. Tabla de DB – Parámetros Globales	91
Tabla 57. Vista de DB – Recompensas Disponible	91
Tabla 58. Vista de DB – Reconocimientos BI	92
Tabla 59. Política de respaldo de la base de datos.....	93
Tabla 60. Tabla de parámetros del sistema.....	94
Tabla 61. Usuario de la base de datos	94
Tabla 62. Viabilidad de económica del Hardware	119
Tabla 63. Viabilidad de económica del Software	119
Tabla 64. Viabilidad de técnica del hardware.....	120
Tabla 65. Viabilidad de técnica del software	120

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tipos y usos de los sistemas de información	14
Ilustración 2. Flujo de petición de una aplicación ASP.NET	17
Ilustración 3. Ejemplo de arquitectura de 2 niveles	18
Ilustración 4. Ejemplo de arquitectura de 3 niveles	19
Ilustración 5. Arquitectura estándar para la construcción de páginas web.....	19

Ilustración 6. Modelo-Vista-Controlador (MVC)	21
Ilustración 7. Arquitectura en nube.....	26
Ilustración 8. Cuadrante de Gartner de la infraestructura en nube como servicio	28
Ilustración 9. Cuota de mercado del servicio web.....	29
Ilustración 10. Estructura de preguntas en entrevista cualitativa	38
Ilustración 11. Diagrama de Gantt.....	40
Ilustración 12. Índice de respuestas de entrevista.....	42
Ilustración 13. Gráfico de opinión de la empresa.....	43
Ilustración 14. Gráfico de satisfacción del empleado.....	44
Ilustración 15. Gráfico del sentimiento de ser escuchado.....	45
Ilustración 16. Gráfico de atributos con relación entre compañeros	46
Ilustración 17. Gráfico de conocimiento de actividades de compañeros.....	47
Ilustración 18. Gráfico de la frecuencia del reconocimiento	48
Ilustración 19. Gráfico de los medios para el reconocimiento.....	49
Ilustración 20. Gráfico de los méritos más reconocidos.....	50
Ilustración 21. Gráfico de conductas/valores alineadas a la empresa.....	51
Ilustración 22. Gráfico de conocimiento de políticas	52
Ilustración 23. Gráfico de beneficios por méritos recibidos	53
Ilustración 24. Gráfico de impacto del reconocimiento en la empresa.....	54
Ilustración 25. Gráfico de conocimiento de casos de éxito	55
Ilustración 26. Gráfico de claves para la integración de un sistema de méritos.....	56
Ilustración 27. Pantalla de inicio del módulo de administrador.....	61
Ilustración 28. Pantalla de inicio del módulo de usuario	62

Ilustración 29. Diagrama de caso de uso 1	64
Ilustración 30. Diagrama de caso de uso 2	65
Ilustración 31. Diagrama de caso de uso 3	66
Ilustración 32. Diagrama de caso de uso 4	67
Ilustración 33. Diagrama de caso de uso 5	68
Ilustración 34. Diagrama de caso de uso 6	69
Ilustración 35. Diagrama de caso de uso 7	70
Ilustración 36. Diagrama de caso de uso 8	71
Ilustración 37. Diagrama de caso de uso 9	72
Ilustración 38. Diagrama de caso de uso 10.....	73
Ilustración 39. Diagrama de caso de uso 11.....	74
Ilustración 40. Diagrama de caso de uso 12.....	75
Ilustración 41. Diagrama de caso de uso 13.....	76
Ilustración 42. Diagrama de caso de uso 14.....	77
Ilustración 43. Diagrama de caso de uso 15.....	78
Ilustración 44. Diagrama de caso de uso 16.....	79
Ilustración 45. Diagrama de caso de uso 17.....	80
Ilustración 46. Diagrama de caso de uso 18.....	81
Ilustración 47. Diagrama de caso de uso 19.....	82
Ilustración 48. Diagrama de entidad relación	83
Ilustración 49. Análisis FODA - Go Consultores.....	121

GLOSARIO

Mérito: Acción o conducta que hace a una persona digna de premio o alabanza. (RAE, s.f.)

Meritocracia: Del latín mereo, merecer, obtener, es una forma de gobierno basada en el mérito. (EcuRed, s.f.)

Internet: Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utiliza la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las físicas heterogéneas que las componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

Navegador web: Aplicación que interpreta la información contenida en una página web y la visualiza.

PaaS: Plataforma como servicio, es un servicio basado en nube para que los usuarios puedan crear y distribuir aplicaciones.

IIS: Internet Information Services (IIS) para servidores Windows, es un servidor web flexible, seguro y manejable para alojar cualquier cosa en la web. Desde el streaming de medios hasta las aplicaciones web.

Outsourcing: El proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.

SCRUM: Proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente informe de proyecto está basado en la empresa Go Consultores S. de R.L. La cual es una organización privada que se dedica al desarrollo y proveer soluciones de tecnología de información de vanguardia y calidad mundial dirigidas a las empresas del sector público y privado de la región centroamericana.

Go Consultores cuenta con 15 años de experiencia como proveedor de servicios de outsourcing; hoy día la empresa ha ampliado su portafolio a cuatro servicios. Esto ha permitido que la empresa se especialice reflejando esta especialización en numerosos casos de éxito a través de los años.

Su portafolio de Servicios:

- Desarrollo de aplicaciones Web y Móvil.
- Inteligencia de negocios.
- Integración de sistemas.
- Mesa de servicio de soporte técnico nivel 1 y 2

Algunos rubros con los que ha trabajado la empresa son el de Banca de Primer y Segundo piso y Telecomunicaciones.

El motivo por el cual se inicia este trabajo de investigación, es porque la empresa presentó una necesidad en la operación de la empresa, donde se busca innovar, impulsar el crecimiento de los colaboradores y beneficiar a la organización con la implementación de una cultura organizacional basada en el reconocimiento de méritos y el impulso de actitudes colaborativas.

Con el desarrollo de la investigación se utilizan diferentes herramientas para realizar la recolección de información como ser las entrevistas dirigidas al personal de la empresa y respaldado en documentación que la empresa proporciona para el desarrollo del mismo.

Con el análisis de los resultados obtenidos se identifica que a pesar de contar con un sistema o modelo reconocimiento de méritos este todavía no forma parte de la cultura organizacional por lo que se ve necesario mejorar dicho proceso para que todos los colaboradores lo adopten y este pueda ser un caso de éxito en la empresa.

La información contenida en el presente trabajo está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo II: Planteamiento del problema: En el segundo capítulo se realiza el planteamiento del problema, recopilando los primeros bloques de información en el antecedente del problema, definición del problema, preguntas de investigación, hipótesis de la investigación dejando por último la justificación del mismo.

Capítulo III: Objetivos: En el tercer capítulo se exponen los objetivos generales y específicos que se identificaron y que van alienados con las preguntas planteadas en el capítulo anterior.

Capítulo IV: Marco Teórico: Este capítulo se presenta un marco lógico, donde se enlistan las bases teóricas que van relacionados a nuestro tema de investigación que se obtienen mediante el uso de citas bibliográficas.

Para finalizar con la información relevante de la empresa que como se la historia, visión, misión, productos, servicios y usos de tecnologías en la empresa.

Capítulo V: Metodología: En el quinto capítulo se define la metodología a implementar donde se selecciona el enfoque, el diseño y técnicas de recolección para la información necesaria para la investigación.

Capítulo VI: Resultado y Análisis: En este capítulo se presentan los resultados de los instrumentos aplicados para la recolección de datos definidos en el capítulo anterior; realiza un análisis de las respuestas obtenidas para ser graficadas y posteriormente realizar un análisis por cada una de las respuestas a las preguntas.

Capítulo VII: Aplicabilidad: El capítulo de aplicabilidad se encapsula el desarrollo del sistema informático que se recomienda desarrollar para el cumplimiento del objetivo previamente definido en el tercer capítulo.

Capítulo VIII y IX: Conclusiones y Recomendaciones: Tal como se indica en su título en estos capítulos se realizan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada basadas en los objetivos definidos y preguntas de investigación.

Con la realización del presente proyecto, se realiza un impacto positivo en la organización, ya que con el mismo inicia la integración del reconocimiento de méritos en cultura organizacional de la empresa con la que se obtendrán beneficios para los colaboradores como para la misma organización.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

II.1 ANTECEDENTES

En noviembre de 2005, producto de la tendencia mundial a la subcontratación o tercerización de servicios para el desarrollo de proyectos software (Outsourcing), se establece en Tegucigalpa capital de Honduras la empresa Go Consultores S. de R.L.; con la misión de desarrollar y proveer soluciones de tecnología de información de vanguardia y calidad mundial, dirigidas a las empresas del sector público y privado de la región centroamericana, aprovechando el conocimiento de estos países para contribuir con el desarrollo de la región.

Go Consultores tiene la visión de ser una empresa sólida y líder del área de tecnologías de información en la región; actualmente se cuenta con una representación en San José, Costa Rica, pero pretende expandirse de forma constante para abarcar los demás países de la región.

La empresa cuenta con experiencia en el desarrollo de aplicaciones web y móviles a medida, integraciones de sistemas, inteligencia de negocios, servicio de mesa de ayuda para los sectores financiero, telecomunicaciones, servicios de administración entre otros.

Considerada una pequeña empresa según diario la Gaceta (Decreto No.135-2008, 2008), Go Consultores cuenta con un talento humano altamente capacitado en tecnologías de información como ser Oracle DB, ASP.net, Microsoft SQL Server, Scrum, Tableau y entre otras, asegurando siempre la integridad, eficiencia y funcionalidad del trabajo que los clientes solicitan. También vela por los valores del profesionalismo, integridad, trabajo en equipo y el respeto hacia el personal, la empresa y los clientes.

El personal de la empresa está conformado por analistas, desarrolladores, aseguradores de calidad y otros perfiles para el desarrollo de soluciones informáticas; los empleados son capacitados constantemente para mejorar sus conocimientos y capacidades, así como para poder adaptarse a las nuevas tendencias en materia de las tecnologías de información. Para la empresa sus empleados son el principal elemento, por lo que son coordinados con sumo cuidado para asegurar que su desempeño contribuya de la mejor manera posible al logro de los objetivos de la organización.

En la búsqueda de innovar sus operaciones, para beneficio organizacional y el crecimiento individual de sus empleados, la empresa tomó la iniciativa de implementar un programa de meritocracia que permita el reconocimiento de méritos y el impulso de las actitudes colaborativas.

El programa referido consiste en la implementación de una dinámica organizacional para reconocer las acciones excepcionales de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, para lo cual se levantará un banco de información con los méritos de cada colaborador, que permitirá a la gerencia contar con una visión de los trabajos excepcionales de los colaboradores que será considerada para la toma de decisiones de la gerencia.

En la actualidad la empresa ha implementado el programa de reconocimiento de méritos en su versión inicial, y la recolección de los datos se realiza mediante la plataforma Yammer, una red social corporativa incluida en la suite de Office 365 que permite a los colaboradores realizar publicaciones libres y referenciadas.

El método para realizar una publicación reconociendo el mérito de un colaborador; se basa en una estructura de una publicación definida para la plataforma Yammer, esta estructura es formada por el nombre del colaborador, seguido de un comentario enriqueciendo la publicación del mérito, dejando por último la mención de los diferentes atributos que acompañan el comentario.

Con lo anterior, se identifica que el método actual para la realización y recolección de los datos relacionados al reconocimiento de méritos, puede verse afectado de manera negativa; ya que, si la publicación no se realiza correctamente según su estructura en la plataforma Yammer, esta no podrá ser interpretada correctamente.

II.2 ENUNCIADO / DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Go Consultores carece de un sistema informático que se encargue de capturar y visualizar el reconocimiento de méritos de sus colaboradores, por lo que la empresa cuenta con muy poca visualización de los trabajos excepcionales que realiza cada colaborador en su día a día, para prevenir un efecto negativo en la motivación, productividad y retención de los colaboradores de la empresa.

II.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

II.3.1 Pregunta General

¿Cómo mejorar el programa de reconocimientos de méritos de la empresa de manera que sea integral y que contribuya al crecimiento de sus operaciones?

II.3.2 Preguntas Específicas

- ¿Qué empresas a nivel mundial han implementado un sistema de reconocimientos de méritos exitosamente?
- ¿Cuáles son las principales limitantes para el desarrollo de un sistema informático que registre el reconocimiento de méritos?
- ¿Cuál sería el método más apropiado para la recolección de datos y crear una base de conocimiento de los méritos asignados a los colaboradores?
- ¿Qué alternativas de solución se proponen para resolver la falta de visualización de los trabajos excepcionales de los colaboradores?
- ¿Qué beneficios aportará a la empresa el contar con un sistema informático para el reconocimiento de méritos?
- ¿Cómo el reconocimiento de méritos se puede convertir en parte integral de la cultura de la empresa?
- ¿Qué beneficios son otorgados a los empleados por los méritos recibidos?
- ¿Cuáles son las políticas de la empresa para que se realice el reconocimiento de méritos?
- ¿Cuáles son las conductas o valores que se alinean mejor con la empresa?
- ¿Cuáles son las mejores prácticas para realizar el reconocimiento a los empleados?
- ¿Cuáles son las claves para que el programa de reconocimiento de méritos no se vea como otra herramienta de recursos humanos?

II.4 HIPÓTESIS Y/O VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

H₁: La implementación de un sistema informático de reconocimiento de méritos agilizará la asignación de méritos a los colaboradores de la empresa.

H₂: Un programa de reconocimiento de méritos bien implementado impactará positivamente en aspectos de la empresa como ser: el compromiso, la rotación y la productividad de los colaboradores.

H₃: Un sistema de gestión de méritos posicionará a la empresa entre las empresas reconocidas como las mejores empleadoras y lugares para trabajar.

II.5 JUSTIFICACIÓN

Un sistema de información web para la gestión de méritos permitirá el registro eficiente de las actividades, comportamientos y habilidades demostradas de los colaboradores de la empresa Go Consultores, durante el cumplimiento de sus funciones.

Los registros generados serán almacenados e integrados en un banco de información automatizado con las herramientas informáticas de última generación, para posteriormente facilitar su análisis por parte de la gerencia; con dicha base de información se permitirá la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones que los ejecutivos de la empresa realicen en pro de promoverlos, tomado en cuenta su carrera profesional y logros individuales.

III. OBJETIVOS

III.1 OBJETIVO GENERAL

Eficientizar el proceso de gestión de méritos que la empresa Go Consultores utiliza como base para la toma de decisiones en pro de promover a sus colaboradores, mediante el desarrollo e implementación de un sistema de información web a medida, con el fin de mejorar la operatividad de la empresa y su posicionamiento estratégico en el sector informático.

III.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las empresas a nivel mundial que han implementado un programa de reconocimiento de méritos funcional y exitoso.
- Identificar cuáles son los obstáculos a superar para realizar la implementación de un sistema de reconocimiento de méritos en la empresa.
- Analizar y definir cuál será el método más apropiado para realizar la recolección de méritos, para generar una base de conocimiento con los méritos asignados a los colaboradores.
- Diseñar e implementar un sistema de información web, que aportará en una eficiente gestión de méritos en la empresa.
- Proporcionar una plataforma de gestión de la información, que servirá como soporte para la toma de decisiones de la empresa en torno a la asignación de méritos de sus colaboradores.
- Investigar y proponer como se puede convertir un programa de reconocimientos en parte integral de la cultura organizacional.
- Identificar y proponer cuales son los beneficios que pueden ser otorgados a los empleados por lo méritos recibidos.
- Enumerar los lineamientos de la empresa para hacer un correcto reconocimiento de méritos.
- Identificar que indicadores de conductas y valores son los de mayor interés para la empresa.

- Investigar y proponer cuales son las mejores prácticas para realizar el reconocimiento de méritos en la empresa.
- Analizar y enumerar que se debe evitar para que el programa de reconocimiento se vea como una herramienta integral y de aporte a la empresa en el área de recursos humanos.

IV. MARCO TEÓRICO

IV.1 MERITO, ¿QUÉ ES?

En concepto general, el mérito se le conoce a la “actitud o acción que hace al ser humano digno de un premio o castigo” (Gabriel, 2017); es vinculado con el resultado de las buenas acciones que digno del aprecio a un ser humano. No obstante, este puede ser visto en un aspecto positivo o negativo.

Para el aspecto positivo que es donde hacia donde orientaremos nuestro trabajo, el mérito es atribuido a un individuo cuyo esfuerzo, trabajo, acciones, o compromiso fueron reconocidos, a través de un ascenso laboral, entregas de una medalla, diploma u otro que destaque los actos reconocidos.

En cuanto al mérito en las empresas, valorizan el compromiso, el esfuerzo y la evolución de las personas a lo largo del tiempo, sobresaliendo con respecto a los compañeros de trabajo, y teniendo la oportunidad de recibir un reconocimiento.

Cabe resaltar que los reconocimientos por la labor de cada individuo son de suma importancia, ya que esto sirve de motivación para ser mejor cada día, y luchar por lograr más en su área laboral e incentivar a los demás compañeros a desarrollar estas aptitudes para ser reconocido ya que para el ser humano el ser reconocido siempre es gratificante.

IV.2 MERITOCRACIA

Se establece como una modalidad de gobierno o de control de la vida pública o institucional por parte de los individuos o grupos sociales cuya posición es dominante basada en el mérito.

Constituye así una jerarquía derivada de los logros de las personas en distintos niveles de la sociedad, como la educación o la aptitud competitiva, y es por ello que varias civilizaciones y sociedades han apostado por un carácter meritocrático en la formación de sus sistemas.

La meritocracia constituye una cierta proporción del contrato formal y psicológico del empleado con la organización, en el que se establece que el crecimiento futuro de su carrera

estará determinado por sus capacidades verificadas a través de su debida función en la organización (Ahmed, Muhammad, & Bin Lebai, 2017).

Al igual que sucede con el concepto de Tecnocracia como lo dice la Real Academia Española (RAE, Real Academia Española, s.f.) es el "Ejercicio del poder por los conocedores técnicos", la principal virtud de la meritocracia es que a menudo garantiza mayores niveles de eficiencia, debido a que facilita el acceso al poder a los más indicados o preparados independientemente de su origen, condición social o posición económica, basándose en el esfuerzo y talento.

El que un sistema se califique como meritocrático supone que las capacidades de cada individuo son tomadas en cuenta a la hora de definir su lugar y sus derechos dentro de su contexto social, político y económicos. Al mismo tiempo, también existe la apuesta por la meritocracia en sociedades o empresas privadas a la hora de llevar a cabo la confección de planillas y sus puestos jerarquizados.

Este término fue empleado por Michael Young por primera vez en 1958 como una sátira a la democracia. Young, en su obra "The Rise of Meritocracy" donde plasmaba un sistema en el que favorecía la inteligencia y el mérito por encima de todo.

IV.2.1 Meritocracia en las empresas

Con ella se busca fomentar la capacidad de liderazgo, a la vez que se aumenta el compromiso de los empleados en el desempeño de sus labores. Se intenta prescindir de los compromisos personales, que a veces, no resultan en absoluto beneficiosos. Sin embargo, lo anterior no quiere decir que se tenga que dejar de contemplar una opción porque resulte ser un conocido o un familiar, lo que se debe de hacer es actuar con más objetividad.

Uno de los pilares de esta filosofía, es que cada uno de los empleados tiene el derecho de expresar sus ideas u opiniones; compartirlas abiertamente y con frecuencia. Los directivos tienen que escuchar a sus empleados y basar sus decisiones en aquellas ideas que resulten ser las mejores.

Empresas como Salesforce, Redhat y bridgewater utilizan esta filosofía en sus recursos humanos. Los empleados buscan su propio camino hacia el éxito, no solo trabajando duro sino expresando

ideas únicas que pueden tener un gran impacto en su equipo de trabajo y en la empresa en general.

IV.2.2 ¿Como fomentar una cultura basada en la meritocracia?

Se requiere tiempo en ganarse el respeto e influencia en una meritocracia, pero con la ayuda de ciertos mecanismos de comunicación y motivación, puede surgir verdaderos líderes naturales.

- Identifica y motiva a los líderes informales
- Fomentar la pasión entre los empleados
- Implementa una cultura de participación

Nadie tiene todas las respuestas. En una meritocracia, un buen líder no es el que tiene todas las ideas sino el que se asegura que consigue que su equipo tenga las mejores ideas.

IV.3 RECONOCIMIENTO DE EMPLEADOS

El reconocimiento es una necesidad fundamental de todos los seres humanos, y es por eso que es igual de esencial para la salud de los trabajadores y de los equipos de una organización.

Muchos empleados pierden la motivación laboral debido a la falta de reconocimiento de sus superiores por aquellas labores extraordinarias.

El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral (Clavería, 2009).

En el área de trabajo el reconocimiento se convierte en una herramienta de mucha influencia y esta es muy efectiva cuando se vuelve parte de los valores y prácticas de la empresa, y si se integra de una manera personalizada y se les demuestra a todos los empleados, sin importar o diferenciar niveles jerárquicos. Estaremos hablando que se convierte en una acción cotidiana, como el saludar, ofrecer ayuda y la búsqueda de opiniones de los empleados.

Y como resultado de ello se obtiene una alta satisfacción y retención de los empleados, y como consecuencia de ello rentabilidad y productividad en la empresa.

IV.3.1 Tipo de reconocimientos

En ocasiones en las empresas no se considera el reconocimiento como una parte sus prácticas de gestión de los empleados. En la mayoría de los casos los directivos consideran que el aumento salarial es el único premio que necesitan los empleados.

Con lo anterior, en las organizaciones se tiene a confundir los conceptos de reconocimiento y compensación, tanto para gerencias como para empleados.

En ese sentido se identifican dos tipos de reconocimientos:

- Reconocimiento Formal: Este apunta generalmente a lo monetario o tangible, a aquél que debe ser aprobado por un superior. Para alcanzar el reconocimiento formal o la compensación, existen una serie de prácticas que los empleados deben llevar a cabo y esto motivaría a algunos, pero también desmotivaría a otros
- Reconocimiento Informal: Es el reconocimiento de bajo costo y está orientado a destacar día a día la labor realizada; no necesita de aprobaciones previas, ya que apunta más bien a reconocer que la gente existe en la empresa.

El reconocimiento informal, no es un proceso puntual, sino que debiera ser algo continuo y permanente en la organización

IV.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El termino ha sido empleado con el paso del tiempo en una multitud de campos y disciplinas, y se le ha atribuido algunos de los siguientes significados:

Berenguer (2004) describe que “un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recoger, procesar, almacenar y distribuir información en una organización” (p. 71).

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica

se utiliza como sinónimo de “Sistema de información computarizado” (Cohen D. , Tecnologías de información en los negocios (5a. ed.), 2009).

En la actualidad los sistemas de información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

- Automatizar los procesos operativos
- Proporcionar información que sirve de apoyo en el proceso de toma de decisiones.
- Logran ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Cuando los sistemas de información automatizan los procesos operativos dentro de una empresa se le conoce como sistemas transaccionales, ya que su función principal consiste en el procesamiento de transacciones, tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas y otros.

El complemento de los sistemas transaccionales son los sistemas enfocados a la toma de decisiones, cuya función es la manipulación de la información con el fin de apoyar y fundamentar la toma de decisiones.

También existen los sistemas de automatización de oficinas, estos son útiles en la mayoría de las empresas para trabajar con documentos. Algunos de estos programas son: hojas de cálculo, procesamiento de texto, herramientas para realizar presentaciones y bases de datos.

Por otro lado, existen tipos de sistemas de acuerdo a su uso u objetivos que cumplen, estos sistemas se les conoce como sistemas estratégicos, que buscan desarrollar en las organizaciones ventajas competitivas, a través del uso de tecnologías de la información.

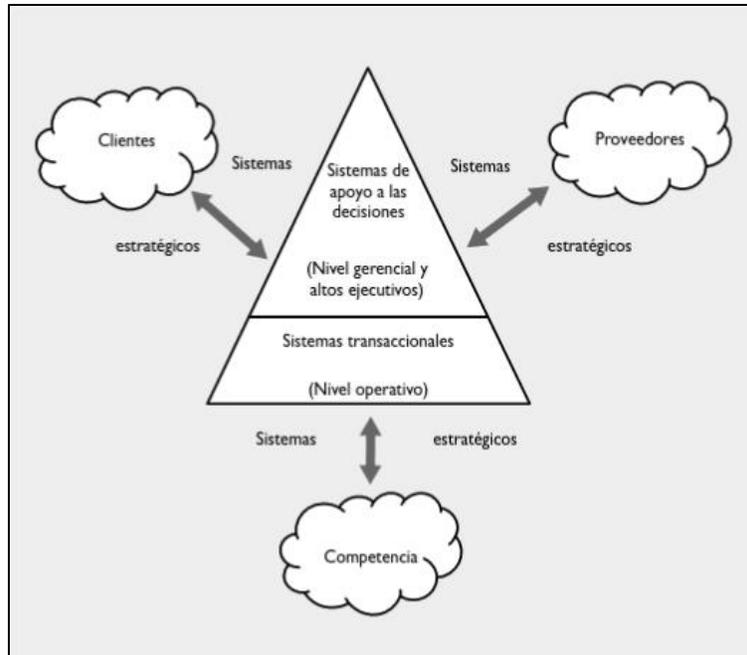


Ilustración 1. Tipos y usos de los sistemas de información

Fuente: (Cohen D. , 2009)

IV.5 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Las TI (Tecnologías de Información) son una nueva herramienta presente en las organizaciones, que se suma a otras áreas como las finanzas, la contabilidad, los recursos humanos, la logística y las operaciones; además comprenderlas, así como su uso, es de suma importancia, ya que son un componente vital en el éxito de los negocios y organizaciones.

Este concepto hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y son tecnologías de hardware, software, de almacenamiento y de comunicaciones. Estas tecnologías forman la infraestructura tecnológica de la empresa, que provee una plataforma en la cual construye y opera los sistemas de información (Cohen D. K., 2009).

De modo que las TI en los negocios constituye un campo de estudio fundamental para la ciencia de la administración y gestión de los negocios.

IV.6 APLICACIONES WEB

En la actualidad el internet se ha convertido en un gran medio de comunicación, en mayor medida, un medio de influencias donde constantemente se ve reflejado el avance y la continua adaptación de los usuarios, como de los desarrolladores hacia él.

Es por ello que han surgido tendencias en el desarrollo de aplicaciones web como un modelo a seguir, así como para ofrecer mejores servicios a los usuarios.

Jimenez (2013) describe que "Se denomina aplicación web al software que reside en un ordenador, denominado servidor web, que los usuarios pueden utilizar a través de internet o de una intranet, con un navegador web, para obtener los servicios que ofrezca" (pág. 7).

Martinez (2014) define a las aplicaciones web como "un conjunto de aplicaciones o de tecnologías con capacidad de interoperar en la web, estas intercambian datos entre sí con el objetivo de ofrecer unos servicios" (pág. 18).

Existen multitud de aplicaciones web y de diversos tipos, tales como los gestores de correo electrónico, wikis, blogs, tiendas en línea, redes sociales, etc.

IV.7 APLICACIONES WEB 2.0

El término Web 2.0 está asociado a las aplicaciones web desarrolladas para facilitar la labor de compartir la información. La interoperabilidad de un sitio Web 2.0 permite al usuario interactuar y colaborar entre sí como los creadores de contenido en una comunidad virtual. (Martínez, 2014, pág. 44).

Frente a las tradicionales páginas web estáticas (Web 1.0) donde sus visitantes solo pueden leer los contenidos ofrecidos por su autor o editor, en la Web 2.0 todos los cibernautas pueden elaborar contenidos y compartirlos, realizar opiniones, etiquetar y clasificar la información.

Con la terminología Web 2.0 resalta un cambio de paradigma sobre la concepción de internet y sus funcionalidades, que ahora la unidireccionalidad y se enfoca en obtener la máxima interacción entre los usuarios y el desarrollo de redes sociales donde se pueda realizar libre la libre expresión y opinión, así como la búsqueda de información de interés o compartir contenidos.

IV.8 WEB 3.0

Hacia la Web 3.0, en la actualidad se está desarrollando la Web 3.0 o Web "semántica", que es donde las actividades de los usuarios se analizan a detalle. De esta manera las conductas del comportamiento, historial de compras, gustos, preferencias son datos que quedan registrados al navegar a través de la web.

La web 3.0 será más "inteligente" donde los usuarios podrán realizar búsquedas más cercanas al lenguaje natural. Además, la información tendrá contenido semántico asociado y la web podrá relacionar los conceptos de múltiples fuentes y deducir información a través de reglas asociadas al significado del contenido, consiguiendo así búsquedas más precisas. (Jimenez, 2013, pág. 11).

IV.9 ASP.NET

Se trata de un entorno que permite la construcción de aplicaciones en cualquier lenguaje compatible con .NET, como ser C# o Visual Basic; las aplicaciones ASP.NET proporciona un modelo de desarrollo web unificado que incluye los elementos necesarios para crear aplicaciones web.

Las aplicaciones ASP.NET se implementan a través de un mecanismo que permite a un navegador, o cliente web, acceder a una página web a través de su dirección URL (Uniform Resource Locator). Todas las páginas y demás ficheros que componen una aplicación ASP. NET se ponen a disposición de un usuario a través de IIS (Internet Information Server).

Cuando una página de una aplicación ASP.NET implementa el código correspondiente a la lógica del negocio, lo ejecuta a través del .NET Framework, y utilizará IIS para proporcionar el resultado como código HTML al cliente web; si no, será IIS quien accederá directamente al sistema operativo para proporcionar el resultado. En todos los casos, una aplicación ASP.NET terminará proporcionando código HTML a través de IIS para mostrar los resultados al usuario. (Ceballos, 2012).

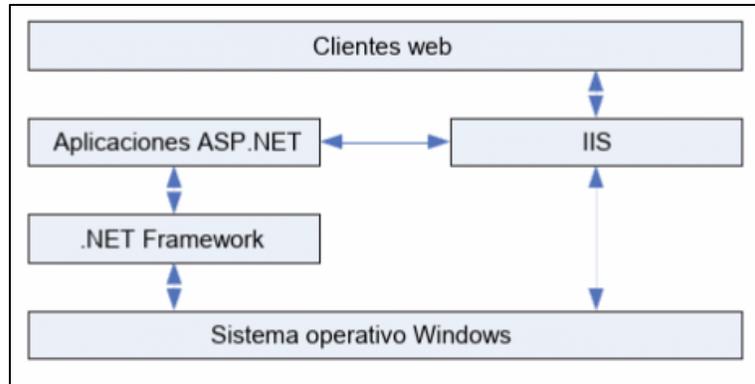


Ilustración 2. Flujo de petición de una aplicación ASP.NET

Fuente: (Ceballos, 2012)

Cuando se desarrolló ASP.NET se tuvieron en cuenta una serie de puntos importantes para el desarrollador que se resumen a continuación:

- Separación de capa de presentación de la lógica del negocio, esto permitirá modificar una capa sin alterar la otra.
- Acceso a los servicios provistos por .NET Framework. Esto permite que el código de la lógica de negocio pueda basarse en el conjunto de clases que definen ese marco de trabajo
- Una página se compila cuando es accedida por primera vez y el resultado de la compilación se guarda para ser utilizado en los siguientes accesos a esa página. Esto redundante en una mayor velocidad de ejecución, lo que se traduce a un mayor rendimiento.
- Programación de la aplicación permitiendo la utilización de diferentes lenguajes, lo que favorece el desarrollo conjunto de distintos grupos de desarrollo.
- Permitir la actualización de ficheros que conforman la aplicación, aun el caso que la aplicación se esté ejecutando por múltiples usuarios.

En resumen, una aplicación web mencionada se apoya en el hecho de poder interactuar con el .NET framework. El acceso a los servicios del sistema se hace a través de la máquina virtual de .NET integrando así la aplicación en el sistema operativo.

IV.10 ARQUITECTURA MULTINIVEL

Cuando se habla del modelo físico arquitectónico o de la arquitectura física, es referirse a la en la cual se distribuye la infraestructura, es decir, los elementos de hardware en los que se ejecutan los procesos y que se construyen los sistemas.

De manera general, los sistemas web actuales están guiados por una arquitectura multinivel. Este modelo de arquitectura se deriva de la arquitectura cliente-servidor y propone distribuir, los elementos arquitectónicos de infraestructura en niveles. Así, cada tipo de elemento que tenga un rol distinto representará una capa diferente. En el caso de las aplicaciones web, la mayoría de los sistemas presentan una arquitectura de dos o más niveles.

Una arquitectura de dos niveles significa que las funciones estarán divididas en dos equipos de cómputo diferente y equivale al modelo cliente-servidor tradicional.

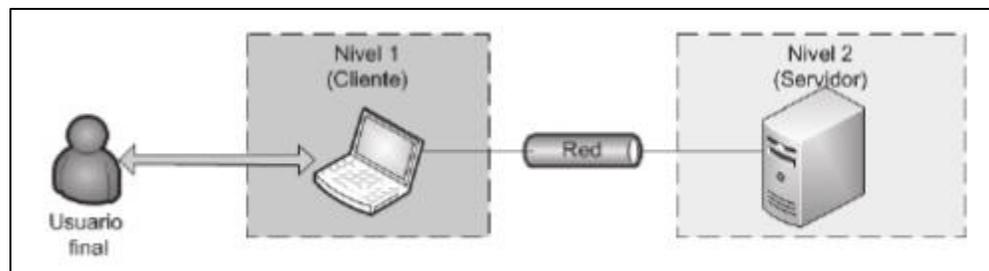


Ilustración 3. Ejemplo de arquitectura de 2 niveles

Fuente: (Marín, López, & Vara, 2014)

La arquitectura de tres niveles quiere decir que tenemos otro elemento hardware involucrado en el funcionamiento del sistema. Por lo general, este nuevo elemento desdobra las funciones del servidor, es decir, un nuevo nivel casi siempre significa un nuevo servidor que descarga funcionalidad y carga de trabajo al servidor único.

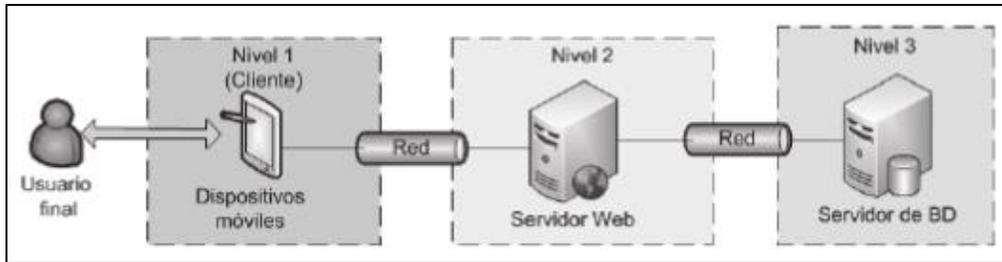


Ilustración 4. Ejemplo de arquitectura de 3 niveles

Fuente: (Marín, López, & Vara, 2014)

La arquitectura multinivel puede tener tantos niveles como equipos involucrados en el manejo de la información y el procesamiento que existan. A continuación, se presenta un diseño de una arquitectura de 4 niveles, siendo esta la idónea para las aplicaciones web.

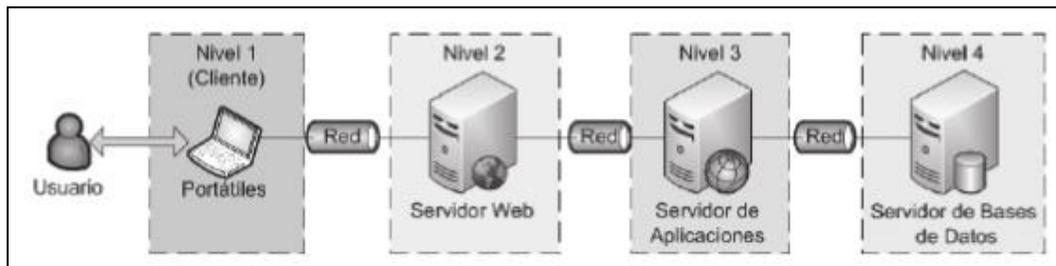


Ilustración 5. Arquitectura estándar para la construcción de páginas web

Fuente: (Marín, López, & Vara, 2014)

IV.11 MODELOS DE SEPARACIÓN LÓGICOS

En contraste con los modelos físicos, cuando hablamos del modelo arquitectónico lógico o de la arquitectura lógica del sistema, nos referimos a la forma, en la cual elegimos dividir el software para obtener el mejor rendimiento del sistema. En los modelos lógicos se distribuyen los componentes software del sistema. Y así como pueden existir sistemas físicos distribuidos también pueden existir sistemas lógicos distribuidos. (Marín, López, & Vara, 2014, p. 96).

Uno de los mecanismos más usado a la hora de construir páginas web es el uso de las arquitecturas de capas. Estas arquitecturas dividen el desarrollo de una aplicación en varios niveles lógicos. Estos niveles son formas de organizar el código.

Hay que aclarar que de ninguna manera esta división en capas implica ejecutar cada una de las capas en diferentes equipos de cómputo. La construcción de software, y específicamente de páginas web, por capas trae como principal ventaja la organización y agrupamiento por funcionalidad. Esta agrupación ofrece reusabilidad, facilidad de mantenimiento y ciclos de desarrollo más cortos. Todas estas características redundan en una reducción de los costos de desarrollo y de mantenimiento de la aplicación.

A continuación, se enuncian otras ventajas de la implementación del modelo de separación lógicos:

- Desarrollos en paralelo en cada capa.
- Aplicaciones más robustas debido al encapsulamiento.
- Mantenimiento y soporte más sencillo.
- Mayor flexibilidad.
- Alta escalabilidad.

IV.12 ESQUEMA MODELO-VISTA-CONTROLADOR (MVC)

Este es uno de los esquemas más seguidos e implementados a la hora de construir aplicaciones, no solo a nivel web, sino también aplicaciones standalone. Una arquitectura siguiendo el esquema Modelo-Vista-Controlador busca separar una aplicación en tres componentes principales: el modelo, la vista y el controlador. (Marín, López, & Vara, 2014).

- **Modelo:** Los modelos son las partes de la aplicación que implementan la lógica de la aplicación para un dominio específico. Esa es la representación de la información con la cual se opera. Usualmente, los modelos devuelven y almacenan el estado del modelo en una base de datos. En modelos pequeños el modelo es frecuentemente una separación conceptual más que una separación física.
- **Vista:** Las vistas son los componentes que despliegan la interfaz de usuario. Generalmente, esta interfaz es construida de acuerdo al modelo de datos y en el caso de las aplicaciones web está constituido por el conjunto de páginas web que muestran y recogen la información del usuario.

- Controlador: Los controladores son los componentes que manejan la interacción con el usuario, trabajan con el modelo y seleccionan cuál es la vista correcta a desplegar para mostrar la información.

El patrón MVC nos ayuda a crear aplicaciones que separan los diferentes aspectos de la aplicación, la lógica de entradas, la lógica de negocio y la lógica de interfaz, generando un acoplamiento pequeño entre cada una de estas partes. Así el patrón especifica que cada una de estas lógicas debe corresponder con un elemento. La lógica de interfaz pertenecerá a la vista, la lógica de entradas pertenecerá al controlador y la lógica del negocio estará reflejada en el modelo. Esta separación ayuda al creador de una aplicación web a manejar la complejidad del desarrollo ya que le permite centrarse en solo un aspecto del sistema a la vez. El bajo acoplamiento de estos elementos promueve el desarrollo en paralelo.

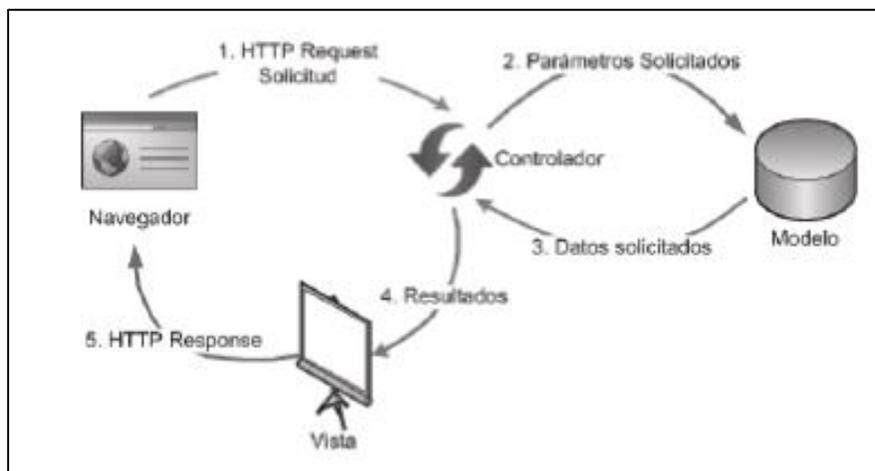


Ilustración 6. Modelo-Vista-Controlador (MVC)

Fuente: (Marín, López, & Vara, 2014)

IV.13 DevEXTREME

DevExtreme de DevExpress fue diseñado para ayudar a crear aplicaciones web de alta respuesta para dispositivos táctiles y escritorios tradicionales. La suite viene con más de 60 componentes para las interfaces de usuario. No hay diferencia en la plataforma o tecnología que utilice - Angular, React, ASP.NET MVC u otra. DevExtreme incluye una cuadrícula de datos, gráficos

interactivos, editores de datos, navegación y widgets multipropósito que están diseñados para verse bien y proveer una poderosa funcionalidad en cualquier navegador.

DevExtreme puede utilizarse con diferentes tecnologías y soporta una profunda integración con las bibliotecas del lado del cliente como ser:

- JQuery
- Angular
- React
- ASP.NET MVC

Si bien en la actualidad existe un sin número de suites de excelentes componentes, DevExpress se encuentra sobre ellas por varias razones, como son:

- Cuenta con controles para todas las plataformas de Microsoft Windows.
- Posee más de 70 controles mediante los cuales se pueden diseñar aplicaciones de alta complejidad.
- La creación de los componentes es semi – automática, DevExpress se encarga de realizar todo el código necesario para la visualización y llenado de los componentes según la plataforma utilizada.
- Permite llenar de manera sencilla cada uno de los componentes con información traída de una conexión de base de datos.
- Mejora el rendimiento de las aplicaciones al optimizar el código de llenado de las vistas.
- Funciona en cualquier explorador. (Aplicaciones Web)

Algunas desventajas son:

- Solo funciona para plataformas de Microsoft.
- Existen algunas limitantes al incluir los componentes, ya que estos ya tienen características y comportamientos definidos.
- Requiere licencia.

IV.14 BASES DE DATOS MICROSOFT SQL SERVER

Es un sistema para la gestión de bases de datos creado por Microsoft, el mismo se basa en el modelo relacional. El Server utiliza como lenguajes de consulta T-SQL y ANSI SQL.

Un componente de Microsoft SQL Server, llamado motor de base de datos, es un sistema de base de datos relacional. La noción de los sistemas de bases de datos relacionales fue introducida por vez primera por E. F. Codd en su artículo "A Relational Model of Data for Large Shared Data Banks" en 1970. En contraste con sistemas de base de datos anteriores (de red y jerárquicos), los sistemas de bases de datos relacionales se basan en el modelo de datos relacionales, que tiene un sólido antecedente matemático. (Petkovic, 2010, pág. 7).

Microsoft SQL Server revoluciona el concepto de Base de datos para la Empresa. Reúne en un sólo producto la potencia necesaria para cualquier aplicación empresarial, crítica junto con unas herramientas de gestión que reducen al mínimo el coste de propiedad. Con Microsoft SQL Server, la empresa tiene todo de serie.

- Dentro de sus características fundamentales se encuentran:
- Soporte de transacciones.
- Escalabilidad, estabilidad y seguridad.
- Soporta procedimientos almacenados.
- Incluye también un potente entorno gráfico de administración, que permite el uso de comandos DDL y DML gráficamente.
- Permite trabajar en modo cliente-servidor, donde la información y datos se alojan en el servidor y los terminales o clientes de la red sólo acceden a la información.
- Además, permite administrar información de otros servidores de datos.

Una base de datos Microsoft SQL server está compuesta por una colección de tablas que almacenan un conjunto específico de datos estructurados. Una tabla contiene una colección de filas, también llamadas registros o tuplas, y columnas, también llamadas atributos. Cada columna de la tabla está diseñada para almacenar un determinado tipo de información, por ejemplo, fechas, colección de caracteres, cantidades y números. (Microsoft, 2017).

Una computadora puede tener instalada una o más instancias de SQL Server. Cada instancia de SQL Server puede contener una o varias bases de datos. Dentro de una base de datos hay uno o muchos esquemas y dentro de cada esquema hay uno o muchos objetos de la base de datos como ser tablas, vistas y procedimientos almacenados. (Microsoft, 2017).

Tabla 1. Últimas ocho versiones Microsoft SQL Server

Versión	Año	Nombre de versión	Nombre Clave
10.25	2010	Azure SQL database (initial release)	Cloud database or CloudDB
10.50	2010	SQL Server 2008 R2	Kilimanjaro (aka KJ)
11.0	2012	SQL Server 2012	Denali
12.0	2014	Azure SQL database	–
12.0	2014	SQL Server 2014	SQL14
13.0	2016	SQL Server 2016	SQL16
14.0	2017	SQL Server 2017	Helsinki
15.0	2019	SQL Server 2019	Seattle

Fuente: Desarrollo propio.

IV.15 ARQUITECTURAS EN NUBE

La arquitectura de nube constituye en la forma en la que se integran las distintas tecnologías para crear las nubes, es decir, los entornos de TI que extraen, agrupan y comparten los recursos escalables en una red.

Define como se conectan todos los elementos y las funciones que se necesitan para diseñar una nube y obtener una plataforma en línea en la que se puedan ejecutar las aplicaciones.

IV.15.1 ¿Cómo es una arquitectura en nube?

Las nubes se consideran plataforma como servicio (PaaS), ya que un proveedor de nube ofrece a los usuarios tanto la plataforma como la infraestructura TI subyacente. Diseñar la arquitectura de una plataforma de nube implica mucho más que extraer las funciones informáticas de los elementos de hardware, lo cual sintetiza la forma en la forma en la que los proveedores crean una infraestructura de nube y la ofrecen a los usuarios.

También requiere niveles adicionales de desarrollo para incorporar la organización en contenedores, la coordinación, las interfaces de programación de aplicaciones, el enrutamiento, la seguridad, la gestión y software de automatización. El diseño de la experiencia del usuario también es importante para crear una experiencia en línea por la que se pueda navegar con facilidad.

Si bien la arquitectura de nube varía en función de sus objetivos, la mayoría de las nubes necesita el hardware, el middleware, la gestión y el software de automatización. Además, la mayoría utiliza la virtualización para extraer los recursos de hardware y convertirlos en lagos de datos que se gestionan de forma centralizada. Por otro lado, algunas nubes (conocidas como las nubes sin sistema operativo) conectan a los clientes directamente con el hardware.

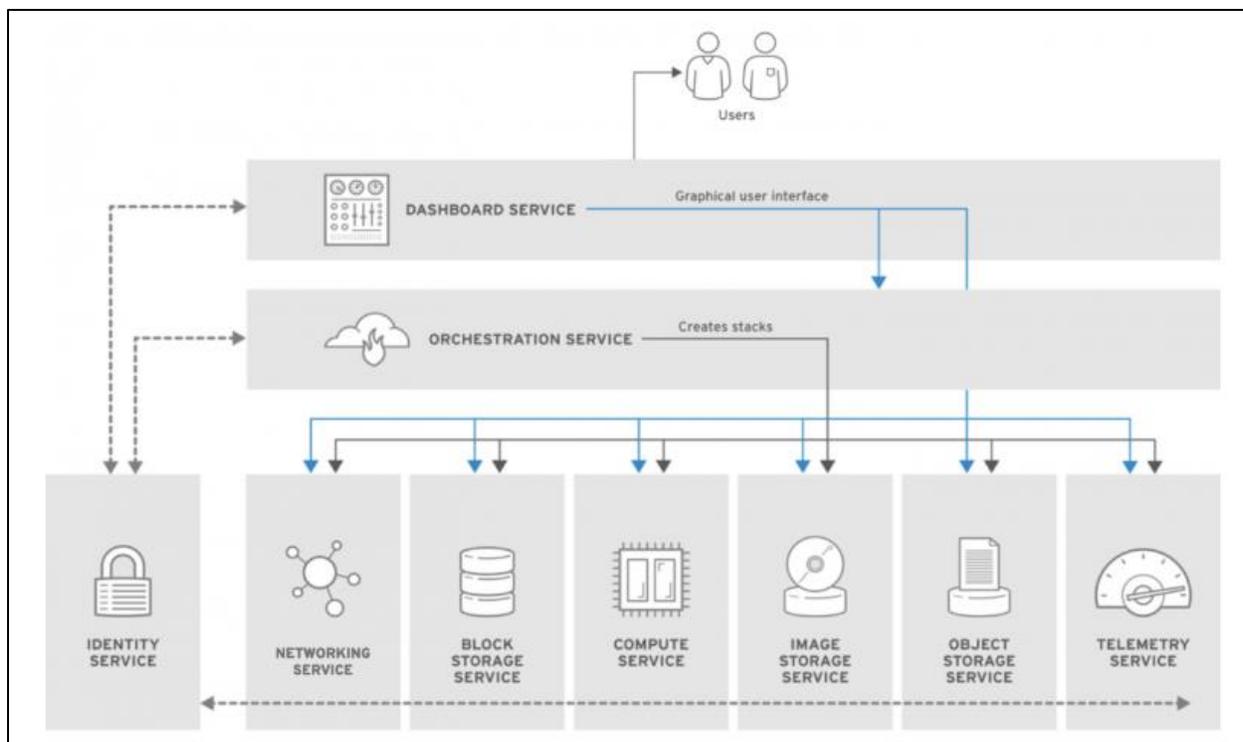


Ilustración 7. Arquitectura en nube

Fuente: (Red Hat Inc, s.f.)

IV.15.2 Proveedores de nube

Los proveedores de nube son empresas que ofrecen entornos de TI, como las nubes públicas o las nubes privadas gestionadas, que extraen, agrupan y comparten recursos escalables en una red. Además, pueden prestar servicios en línea que incluyen la infraestructura como servicio, las plataformas como servicio y el software como servicio. (Red Hat Inc, s.f.).

Si bien hay algunos proveedores de nube pública que son conocidos e importantes, como Alibaba Cloud, Amazon Web Services (AWS), Google Cloud, IBM Cloud y Microsoft Azure, también hay cientos de otros proveedores de nube y servicios en todo el mundo.

Los proveedores de nube le permiten ofrecer servicios informáticos que de otro modo debería proporcionar usted mismo, por ejemplo:

- Infraestructura: la base de cualquier entorno informático. La infraestructura puede incluir redes, almacenamiento, servidores y virtualización.

- Plataformas: las herramientas necesarias para diseñar aplicaciones y ponerlas a disposición de los usuarios. Las plataformas pueden incluir sistemas operativos, middleware y entornos de tiempo de ejecución.
- Software: aplicaciones listas para usarse. El software puede consistir en aplicaciones personalizadas o estándares de los proveedores de servicios independientes.

IV.16 AMAZON WEB SERVICES (AWS)

Amazon Web Services (AWS) es la plataforma en la nube más adoptada y completa en el mundo, que ofrece más de 175 servicios integrales de centros de datos a nivel global. Millones de clientes, incluyendo las empresas emergentes que crecen más rápido, las compañías más grandes y los organismos gubernamentales líderes, están utilizando AWS para reducir los costos, aumentar su agilidad e innovar de forma más rápida. (Amazon, s.f.).

AWS cuenta con una cantidad de servicios y de características incluidas en ellos que supera la de cualquier otro proveedor de la nube, ofreciendo desde tecnologías de infraestructura como cómputo, almacenamiento y bases de datos hasta tecnologías emergentes como aprendizaje automático e inteligencia artificial, lagos de datos y análisis e internet de las cosas.

AWS tiene la infraestructura en la nube más amplia del mundo. Ningún otro proveedor de nube ofrece tantas regiones con múltiples zonas de disponibilidad conectadas por redes de baja latencia, alto rendimiento y altamente redundantes.

AWS incluye 76 zonas de disponibilidad en 24 regiones geográficas de todo el mundo. Además, hay planes ya anunciados para incorporar 9 zonas de disponibilidad y 3 regiones de AWS adicionales en Indonesia, Japón y España. Gartner reconoció el modelo de regiones y de zonas de disponibilidad de AWS como la forma recomendada de ejecutar aplicaciones empresariales que requieran una alta disponibilidad.



Ilustración 8. Cuadrante de Gartner de la infraestructura en nube como servicio

Fuente: (Chandrasekaran & Ruth, 2014)

IV.17 IIS (INTERNET INFORMATION SERVER)

Son las iniciales de Internet Information Server y si bien es más conocido como servidor web en realidad son un conjunto de servicios que transforman un sistema Microsoft Windows en un servidor capaz de ofrecer servicios Web, FTP y SMTP entre otros.

Inicialmente lanzado como un grupo de servicios orientado a internet para Windows NT 3.51 en 1995, recién al año siguiente vio la luz Active Server Pages (ASP) para Windows NT 4.0 con IIS 3.0, Por muchos años IIS fue un CD-ROM separado del Sistema Operativo denominado Option Pack,

recién con Windows 2000 se incorporó al instalador del sistema como un paquete más instalable variando las limitaciones dependiendo de la versión de Windows.

En mayo del 2020 es un servidor que ha venido en crecimiento, las estadísticas de Netcraft lo ubican como el tercer servidor más utilizado como servidor web con cerca de 155 millones de instalaciones, por debajo de Apache con 315 millones y Nginx con 445 millones.

Developer	April 2020	Percent	May 2020	Percent	Change
nginx	459,886,788	36.91%	445,724,550	36.00%	-0.90
Apache	308,143,708	24.73%	315,019,262	25.45%	0.72
Microsoft	160,121,865	12.85%	155,042,311	12.52%	-0.33
Google	42,648,748	3.42%	44,304,867	3.58%	0.16

Ilustración 9. Cuota de mercado del servicio web

Fuente: (Netcraft, 2020)

Es apto tanto como servidor web en Internet y en Intranet, siendo en Intranet o en servidores privados donde tiene mayor cuota debido al mercado empresarial que lo utilizan para aplicaciones internas en empresas de mediana y gran escala ya que va de la mano de Visual Studio .NET muy arraigado en el sector privado empresarial.

IV.18 GO CONSULTORES S.A. DE R.L.

IV.18.1 Historia

GO Consultores es una empresa que surge producto de la tendencia mundial a la subcontratación o tercerización de servicios para el desarrollo de proyectos (outsourcing). En su momento ante la escasa oferta en el mercado local de contar con proveedores de servicios de desarrollo de software, se planteó la idea de crear la empresa para suplir este servicio.

GO Consultores nació en el año 2005, como proveedor de servicios de outsourcing; hoy día la empresa ha ampliado su portafolio a cuatro servicios. Esto ha permitido que la empresa se especialice reflejando esta especialización en numerosos casos de éxito a través de los años.

IV.18.2 Visión

Ser una empresa sólida y líder del área de tecnologías de información en la región centroamericana.

GO Consultores ha sido establecida en Tegucigalpa, Honduras en noviembre del año 2005. Dentro de su plan de expansión a la región centroamericana actualmente cuenta con representación en Costa Rica.

IV.18.3 Misión

En GO Consultores desarrollamos y proveemos soluciones de tecnología de información de vanguardia y calidad mundial; dirigidas a las empresas del sector público y privado de la región centroamericana; aprovechando el conocimiento de estos países para contribuir con el desarrollo de la región.

IV.18.4 Productos

Catálogo de productos desarrollados en Go Consultores:

- Go Workflow: Es un motor para la gestión de los procesos del negocio. Cuenta con un conjunto de funcionalidades propias de un BPM (Business Process Management) que le permiten integrarse fácilmente, y de diferentes formas, con la plataforma aplicativa de cualquier organización.
- Go Medic: Aplicación móvil geo referencial disponible para android y IOS que permite a una aseguradora, cooperativa de salud o colegio de profesionales poner a disposición de sus afiliados/asegurados el catálogo de médicos, centros médicos, laboratorios y farmacias inscritos. Además, a través de la app, el afiliado/asegurado puede contactar al especialista, localizando su consultorio en el mapa o llamando para hacer una cita.
- Go Permisos: Es una aplicación móvil que permite gestionar de forma fácil e intuitiva diferentes tipos de solicitudes de vacaciones o permisos de ausencia dentro de una organización, así como el control de los días de vacaciones de los que dispone cada colaborador con la finalidad de mejorar la comunicación entre la organización y los empleados. Automatizando los procesos en comparación con los métodos tradicionales

poco eficientes, favoreciendo a un control más preciso y óptimo de estos procesos administrativos.

IV.18.5 Servicios

Go Consultores le ofrece acompañarle para alcanzar sus metas. Recomendado lo último en tecnología y/o apoyándole en su implementación. Desde la implementación de sistemas de control de su inventario, catálogos contables, migración de datos a nuevos sistemas o a la nube, sistemas bancarios, y muchos más servicios informáticos disponibles para usted. Contacte con nosotros y conviértase en otro de nuestros clientes satisfechos.

- **Desarrollo de Aplicaciones (Web, Móvil):** Cuando nuestros clientes solicitan un aplicativo con características particulares a su empresa o negocio que no pueden solucionarse o adaptarse con las herramientas de automatización disponibles en el mercado, presentamos la alternativa de crear una aplicación de software construida específicamente para solucionar ese caso particular, adaptándose a las reglas y estándares de la empresa, es decir, un sistema único y exclusivo. Esto es lo que se conoce como software hecho a la medida. En GO Consultores contamos con las modalidades de desarrollo web y móvil.
- **Integración de sistemas:** Su empresa ha invertido en un nuevo sistema de información, pero le preocupa la consistencia y exactitud en cuanto a la transferencia de la información entre los sistemas actuales y su nueva plataforma. Go Consultores le ofrece una amplia gama de servicios que pueden ser implementadas en su organización.
- **Inteligencia de Negocio:** Inteligencia de negocios es la capacidad para manipular datos y convertirlos en información de suma importancia que posteriormente se convertirá en conocimiento para una organización. Esto es un factor clave ya que a partir de este conocimiento se procederá a tomar un conjunto de decisiones que ayudarán a la empresa a mejorar sus procesos de negocios.
- **Mesa de servicios de soporte de plataforma applicativa (Nivel 2):** El hecho de tener soluciones informáticas en una organización tiene muchas responsabilidades ya que en cualquier momento podrían presentarse inconsistencias o fallas que provocan el uso inadecuado de los sistemas, por este motivo GO Consultores tiene una serie de servicios

que garantizan que sus aplicaciones puedan estar respaldadas por un servicio de calidad y de respuesta rápido al presentarse alguna eventualidad.

IV.18.6 Uso de Tecnologías

- Bases de Datos: Oracle, SQL Server, My SQL.
- Plataforma Oracle: APEX, PL SQL, Application Server 11G, EBS, Jdeveloper 10G y 11G, Workflow.
- Microsoft Visual Studio: ASP.NET MVC, Entity Framework, DevExpress
- PHP: Laravel Framework, JSON Web Tokens for Laravel.
- JavaScript: Angular JS, JSON, JQuery, AJAX.
- Cloud Platform: Amazon Web Services, Amazon EC2, Amazon RDS, Amazon S3, Amazon SES
- Version Control: GitHub / Atlassian's BitBucket
- Móvil: Ionic 2, Angular 2, Sass TypeScript, OneSignal Push Notification Service.

V. METODOLOGÍA

V.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

V.1.1 Enfoque Cualitativo

El propósito del presente estudio de investigación es comprender y eficientar el proceso de gestión del reconocimiento de los méritos de los empleados en la empresa Go Consultores. Como instrumento de recolección de los datos se utilizarán se realizarán entrevistas a profundidad a las jefaturas y gerencias de la organización.

El reconocimiento de los méritos puede definirse como una necesidad fundamental y esencial para la salud de los trabajadores y de los equipos de una organización.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, p. 358).

Es una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir, por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son muy diferentes de las leyes naturales. (Dávila, 2015, p. 57).

En conclusión, se seleccionó este enfoque debido a que, desde la comprensión de las experiencias, puntos de vista y realidad en la organización desde la parte de los involucrados, podemos obtener un conocimiento más profundo sobre la importancia de la implementación del programa de los reconocimientos de méritos. Y con el conocimiento adquirido, se podrá realizar una propuesta de solución ideal para la solución de la problemática.

V.1.2 Método

El método deductivo es empleado tanto en la vida cotidiana como en las investigaciones científicas, siendo este el camino lógico para aplicar las soluciones al problema que nos

planteamos, donde se parte de lo general a lo específico basado los casos que se han comprobado científicamente.

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones específicas. (Bernal, 2010, pág. 59).

Con lo anterior se identifica que el método seleccionado permitió profundizar y entender la situación como un todo, tomando en cuenta las propiedades y dinamismo del problema planteado, para la posterior prueba de las hipótesis planteadas.

V.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

V.2.1 Población

Llamaremos población a la composición de todos los elementos que participan en el fenómeno definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, estos elementos pueden ser personas, objetos, organismos, historial médico, etcétera. La población tiene como característica ser estudiada, medida y cuantificada.

Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. (Bernal, 2010, pág. 160).

Go Consultores cuenta con una población de 25 empleados en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras. Siendo esta la población seleccionada para efectos de la investigación en el año 2020.

Tabla 2. Detalle de población

Población	Cantidad
Empleados	17
Supervisores	5
Gerentes	3
Total	25

Fuente: Elaboración propia

V.2.2 Muestra

La muestra es la extracción de una parte de la población, esta puede ser definida como un subgrupo de la población o universo.

Para realizar la selección de la muestra, inicialmente se deben delimitar las características de la población.

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene realmente la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal, 2010, pág. 161).

En el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre la cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, p. 384).

Existen varias clasificaciones para los métodos de muestreo. Los más utilizados son:

- Diseños probabilísticos: Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- Diseños no probabilísticos: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Para efecto de esta investigación se utilizará el método de muestra no probabilística del tipo "muestreo por conveniencia"; ya que, la accesibilidad a la población es limitada y únicamente se cuenta con la disponibilidad y acceso a 5 colaboradores que son parte de la población de interés que son los gerentes y supervisores.

Tabla 3. Detalle de muestra

Muestra	Cantidad
Supervisores	4
Gerentes	1
Total	5

Fuente: Elaboración propia

V.3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA

La unidad de análisis es cada uno de los elementos que forman a la población y por lo tanto también forma parte de la muestra.

Para ejemplificar las unidades de análisis pueden ser: alumnos, maestros, directivos, expertos, padres de familia, empleadores, etcétera.

La unidad de análisis indica quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, p. 183).

La unidad de análisis está conformada por los colaboradores de la empresa Go Consultores, teniendo como grupo focal, a los supervisores y gerencias que son a quienes tenemos accesibilidad y cuentan con un mejor conocimiento del tema de investigación.

Tabla 4. Unidad de análisis basado en las preguntas de investigación

Pregunta de investigación	Fuentes de respuesta
¿Qué empresas a nivel mundial han implementado un sistema de reconocimientos de méritos exitosamente?	Gerencias y Supervisores
¿Cuáles son las principales limitantes para el desarrollo de un sistema informático que registre el reconocimiento de méritos?	Gerencias y Supervisores
¿Cuál sería el método más apropiado para la recolección de datos y crear una base de conocimiento de los méritos asignados a los colaboradores?	Gerencias y Supervisores
¿Qué alternativas de solución se proponen para resolver la falta de visualización de los trabajos excepcionales de los colaboradores?	Gerencias y Supervisores
¿Qué beneficios aportará a la empresa el contar con un sistema informático para el reconocimiento de méritos?	Gerencias y Supervisores

Pregunta de investigación	Fuentes de respuesta
¿Cómo el reconocimiento de méritos se puede convertir en parte integral de la cultura de la empresa?	Gerencias y Supervisores
¿Qué beneficios son otorgados a los empleados por los méritos recibidos?	Gerencias y Supervisores
¿Cuáles son las políticas de la empresa para que se realice el reconocimiento de méritos?	Gerencias y Supervisores
¿Cuáles son las conductas o valores que se alinean mejor con la empresa?	Gerencias y Supervisores
¿Cuáles son las mejores prácticas para realizar el reconocimiento a los empleados?	Gerencias y Supervisores
¿Cuáles son las claves para que el programa de reconocimiento de méritos no se vea como otra herramienta de recursos humanos?	Gerencias y Supervisores

Fuente: Elaboración propia

V.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

V.4.1 Entrevista

Esta es una técnica que consiste en la recolección de información mediante un proceso directo de comunicación entre el entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar y que son planteadas por el entrevistador. (Bernal, 2010, pág. 256).

Siendo la entrevista estructurada la ideal para el proceso de recolección de datos de nuestra investigación por las preguntas de investigación y la muestra; ya que, la entrevista se formula a partir de un esquema de preguntas previamente elaborado y que se plantea en el mismo orden hacia los entrevistados.

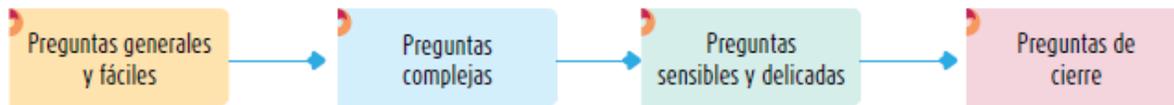


Ilustración 10. Estructura de preguntas en entrevista cualitativa

Fuente: (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, p. 405)

V.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Denominado como fuente de información a la diversidad de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Conocer, distinguir y seleccionar las fuentes de información forman parte del proceso de investigación, considerando las fuentes de información adecuadas para el trabajo.

V.5.1 Fuentes Primarias

Como fuente de información primaria para esta investigación se consideran solo los documentos bibliográficos, artículos científicos en bases de datos, casos de éxito conocidos y documentos elaborados y facilitados por la empresa.

V.5.2 Fuente Personal

La mejor información se obtiene directamente del personal, ya sea mediante comunicación escrita y verbal en cualquiera de sus formas formal o informal.

La recolección de la información se realizará mediante la entrevista, con el objetivo de obtener la realidad y lo deseable referente al reconocimiento de méritos en la organización.

V.5.3 Fuentes Secundarias

Siendo los documentos que contienen información organizada y que son categorizados como: Tesis, antologías, otros trabajos relacionados al reconocimiento de méritos.

V.5.3.1 Documentación interna

Toda la documentación interna proporcionada por Go Consultores es de mucha ayuda para la comprensión del tema de investigación, así como en el análisis y la búsqueda de la información en otros medios.

V.5.3.2 Internet

Una de las principales fuentes secundarias es el internet, debido a su fácil acceso y gran contenido de información, pero ello no quiere decir que toda la información que se presenta en internet es fiable, sin embargo, hay mucho contenido veraz que ayuda a entender conceptos generales.

Y todo lo referente a la información general de la empresa Go Consultores se obtuvo desde su sitio web.

V.6 CRONOLOGÍA DEL TRABAJO

A continuación, se presenta una tabla y el diagrama de Gantt con las actividades a realizar para el desarrollo del proyecto.

Tabla 5. Tabla de actividades

Actividad	Duración (día)	Fecha Inicio	Fecha Fin
Inicio de proyecto		01/07/2020	
Documentación			
Documentar requerimiento	2	01/07/2020	03/07/2020
Documentar escenarios de uso	2	04/07/2020	06/07/2020
Diseño			
Metodología de desarrollo	1	01/07/2020	02/07/2020
Modelar casos de uso	5	07/07/2020	12/07/2020
Modelo de clases	3	12/07/2020	15/07/2020
Diagrama de entidad de relación	4	15/07/2020	19/07/2020
Desarrollo			
Crear base de datos	2	19/07/2020	21/07/2020
Elaborar pantallas funcionales	10	21/07/2020	31/07/2020
Integrar diseño en pantallas	5	31/07/2020	05/08/2020
Pruebas			
Set de pruebas locales	3	05/08/2020	08/08/2020

Actividad	Duración (día)	Fecha Inicio	Fecha Fin
Pruebas con usuarios	3	08/08/2020	11/08/2020
Implementación			
Implementación de sistema	3	11/08/2020	14/08/2020
Prueba post implementación	5	14/08/2020	19/08/2020
Cierre de proyecto			20/08/2020

Fuente: Elaboración propia

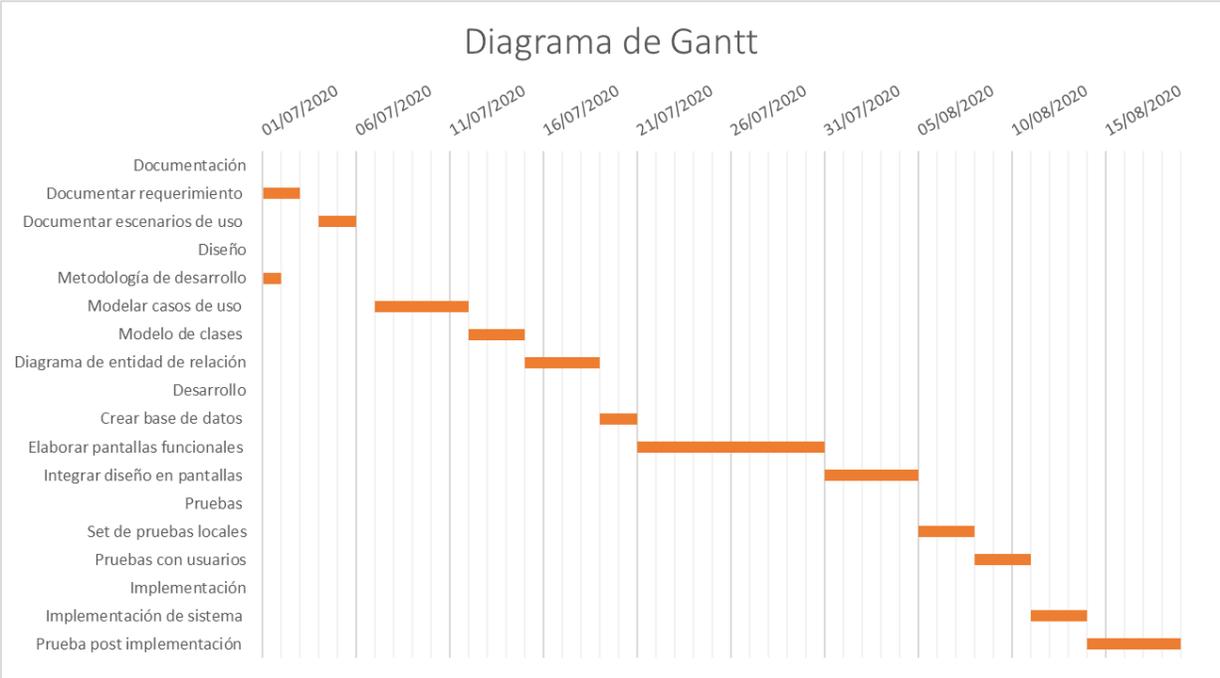


Ilustración 11. Diagrama de Gantt

Fuente: Elaboración propia

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

La aplicación del instrumento de recolección de datos de la presente investigación ha permitido obtener una fuente de conocimientos para realizar el análisis y documentar desde la percepción de los involucrados los diferentes puntos de vista y experiencias en la empresa relacionado al reconocimiento de los méritos.

VI.1 ENTREVISTA

Las entrevistas realizadas a las diferentes personas seleccionadas en nuestra muestra permitieron realizar una recolección de información de primera línea; esto amplió del ambiente interno que servirá como principal lineamiento para realizar conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se presenta un análisis de la tasa de respuestas que tuvo la entrevista aplicada:

Tabla 6. Detalle de respuesta por pregunta

Pregunta		Gerencia	Supervisor	Total
P1	Si	1	4	5
	No	0	0	
P2	Si	1	4	5
	No	0	0	
P3	Si	1	4	5
	No	0	0	
P4	Si	1	4	5
	No	0	0	
P5	Si	1	4	5
	No	0	0	
P6	Si	1	4	5
	No	0	0	
P7	Si	1	4	5
	No	0	0	
P8	Si	1	4	5
	No	0	0	
P9	Si	1	4	5
	No	0	0	
P10	Si	1	3	5
	No	0	1	
P11	Si	1	3	5
	No	0	1	

P12	Si	1	4	5
	No	0	0	
P13	Si	1	4	5
	No	0	0	
P14	Si	1	4	5
	No	0	0	

Fuente: Elaboración propia

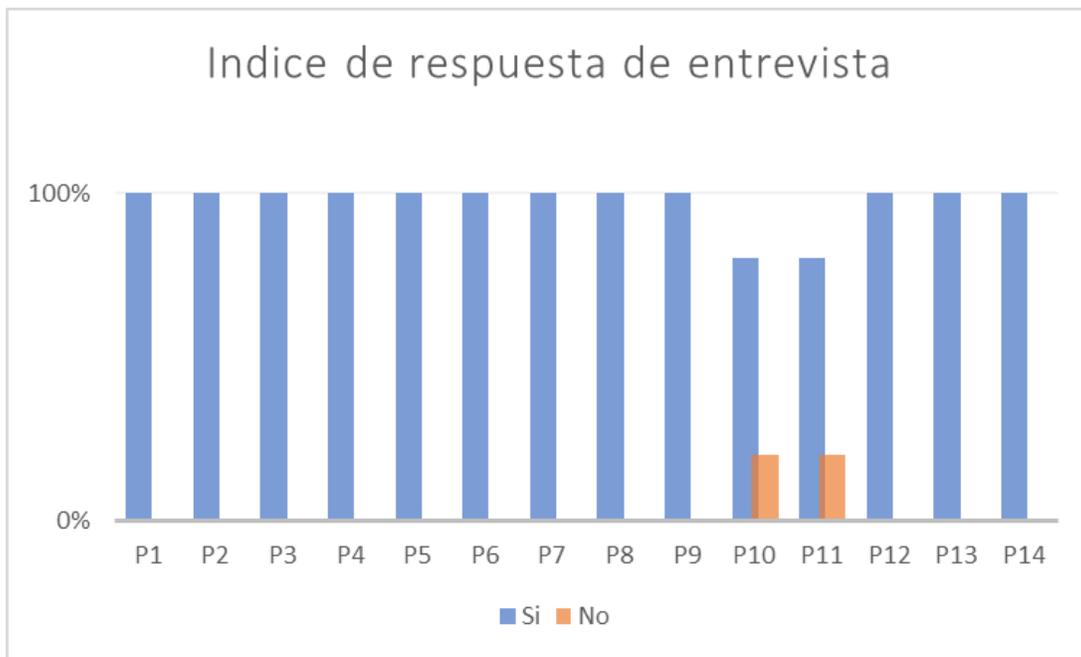


Ilustración 12. Índice de respuestas de entrevista

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1 Análisis de preguntas

A continuación, se presenta un análisis por cada una de las preguntas aplicadas en la entrevista. Como se logra apreciar el grafico anterior (ver Ilustración 12), se obtuvo un índice alto de respuesta en cada una de las preguntas realizadas a los entrevistados.

VI.1.1.1 ¿Qué opinión tiene sobre Go Consultores?

El 100% de los entrevistados concuerda en que tienen una opinión positiva de la empresa Go Consultores, donde resaltan que es una excelente empresa para trabajar que apoya a sus colaboradores.

Tabla 7. Opinión de la empresa

Opinión	Porcentaje
Positiva	100%
Neutral	0%
Negativa	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

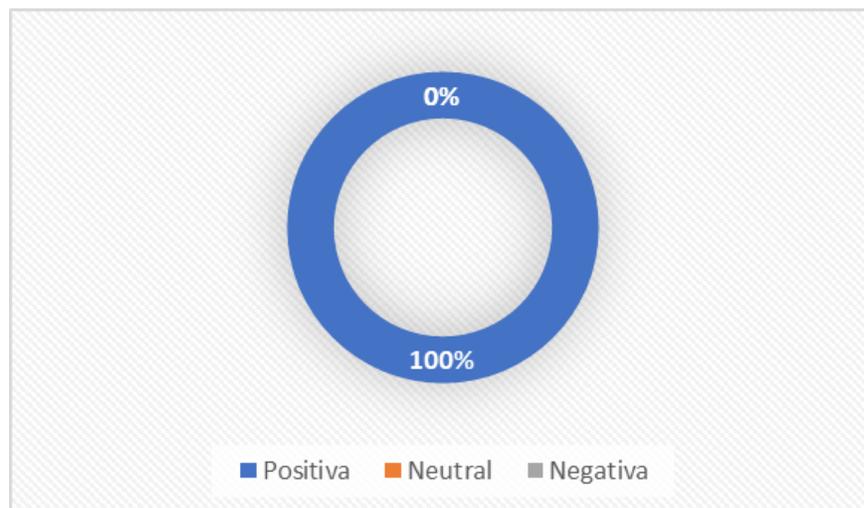


Ilustración 13. Gráfico de opinión de la empresa

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.2 ¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

El 100% de los entrevistados están satisfechos de la empresa donde laboran, y concuerdan en que la empresa es un buen lugar para crecer profesionalmente; también resaltan que esta ha servido como semillero para crear excelentes profesionales del rubro.

Tabla 8. Satisfacción del empleado

Satisfacción	Porcentaje
Satisfecho	100%
Insatisfecho	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

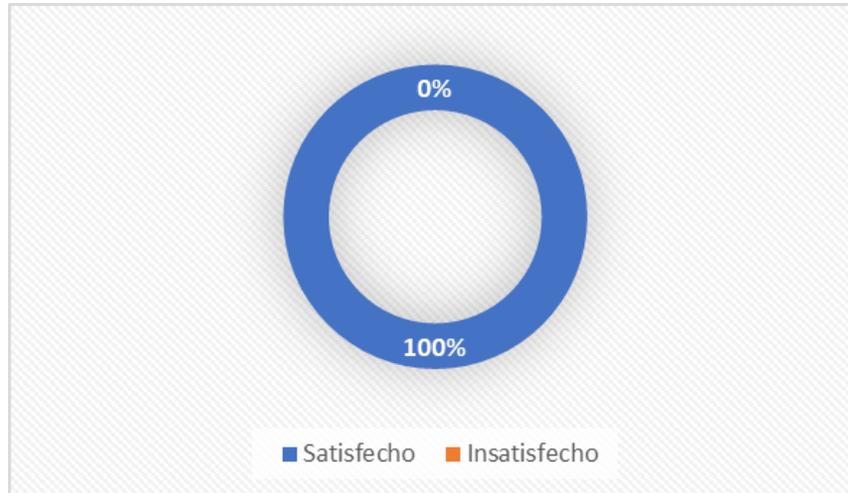


Ilustración 14. Gráfico de satisfacción del empleado

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.3 ¿Siente que lo escuchan en la empresa? ¿Por qué?

En su totalidad los participantes mencionan en sus respuestas que si han sido escuchados en la empresa y que han tomado en cuenta las opiniones que ellos aportan en las diferentes situaciones laborales.

Tabla 9. Sentimiento de ser escuchado

Sentido de ser escuchado	Porcentaje
Si	100%
No	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

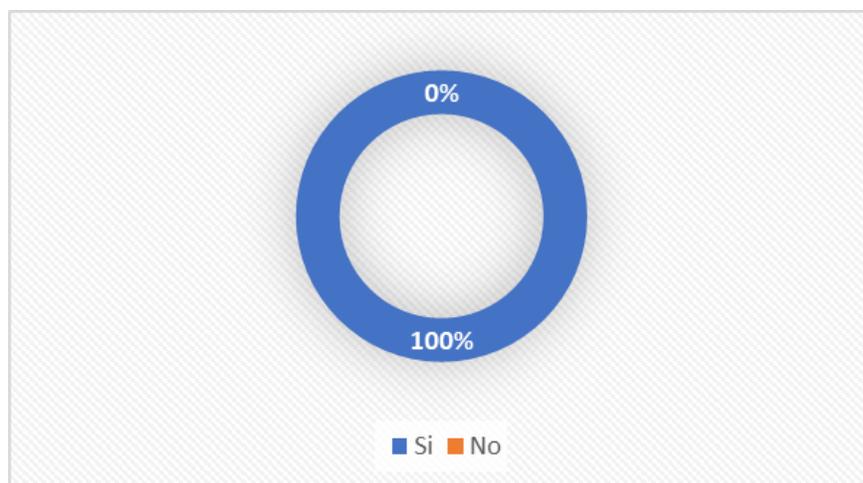


Ilustración 15. Gráfico del sentimiento de ser escuchado

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.4 ¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?

En cuanto a la relación laboral entre compañeros, los participantes mencionaron ciertos atributos donde predomina el respeto mutuo entre ellos. cabe mencionar que existen otros, pero los presentados en el gráfico son los principales.

Tabla 10. Atributos con relación entre compañeros

Atributo	Valor
Cordial	1
Empática	1
Amigable	1
Respeto	3
Admiración	1
Colaborativa	2
Compañerismo	1
Profesional	1

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 16. Gráfico de atributos con relación entre compañeros

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.5 ¿Conoce las actividades que realizan sus compañeros de trabajo?

Sobre el conocimiento de las actividades el 80% de los entrevistados menciona que conoce poco o nada de los trabajos de los compañeros; esto debido a que los equipos de trabajo están asignados entre clientes y es complicado mantenerse en contacto todo el tiempo.

Tabla 11. Conocimiento de actividades de compañeros

Conocimiento	Porcentaje
Si	20%
No	0%
Un poco	80%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

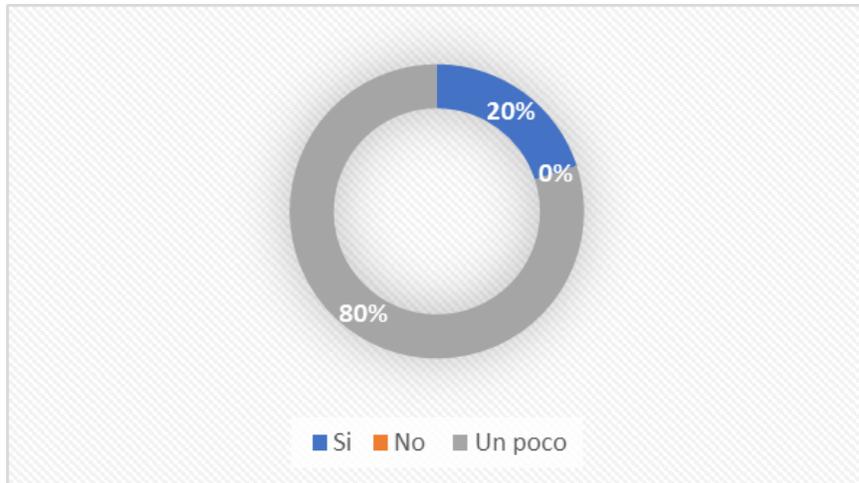


Ilustración 17. Gráfico de conocimiento de actividades de compañeros

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.6 ¿Qué tan frecuente se le reconoce a un colaborador por una actividad que realizó?

El 60% de los entrevistados reconocen que es muy frecuente que se realice el reconocimiento a un colaborador, sin embargo, el 40% mencionan que es poco frecuente el reconocimiento.

Tabla 12. Frecuencia del reconocimiento

Frecuencia de reconocimiento	Porcentaje
Frecuente	60%
Poco Frecuente	40%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

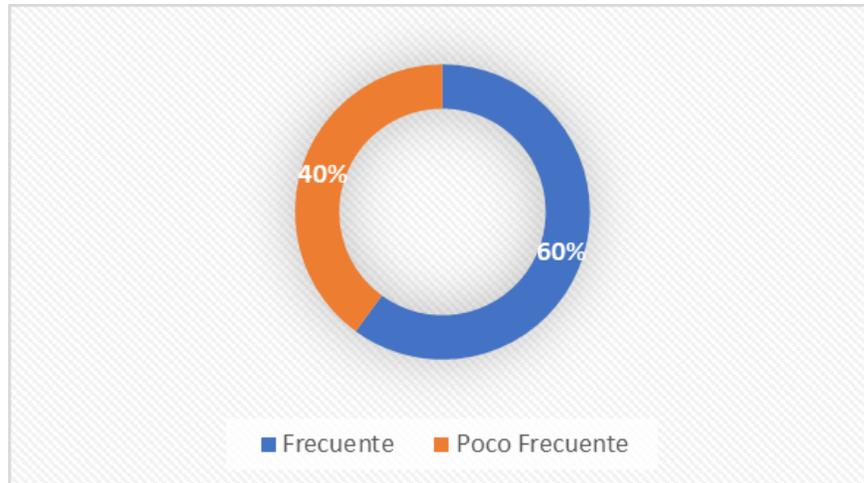


Ilustración 18. Gráfico de la frecuencia del reconocimiento

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.7 ¿Cuáles son los medios por los que se realiza el reconocimiento de mérito de un colaborador?

Entre los entrevistados mencionan que hay cuatro formas en las que realiza el reconocimiento a un colaborador, siendo la comunicación verbal y correo electrónico los medios más frecuentes.

Tabla 13. Medios para el reconocimiento

Medios para el reconocimiento	Valor
Verbal	3
Correo electrónico	3
Conversaciones Privadas	2
Red Corporativa	2

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 19. Gráfico de los medios para el reconocimiento

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.8 ¿Cuáles son los méritos más reconocidos entre los colaboradores?

En la pregunta 8, los entrevistados mencionaron una lista de los méritos más reconocido, siendo la orientación a los objetivos el de mayor frecuencia y que parece ser en el que se enfocan los colaboradores.

Tabla 14. Méritos más reconocidos

Méritos más reconocidos	Valor
Proactivo	2
Dispuesto	2
Aprendizaje	2
Conocimiento	2
Empoderamiento	1
Orientado a objetivo	3

Fuente: Elaboración propia

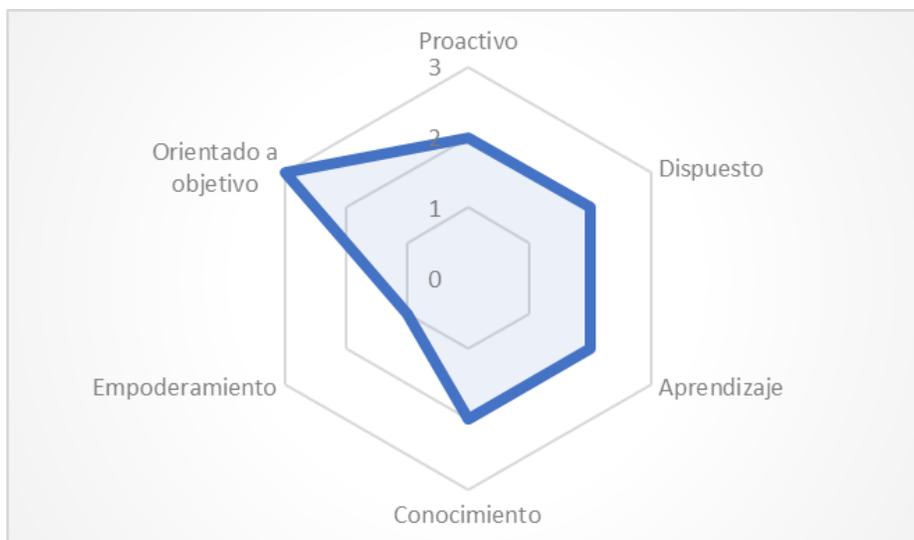


Ilustración 20. Gráfico de los méritos más reconocidos

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.9 ¿Cuáles cree usted que son las conductas o valores que se alinean mejor con la empresa?

Para la pregunta 9, los entrevistados enlistaron una serie de conductas/valores que consideran son los más importantes para la cultura de la empresa, siendo la transparencia, El respeto y el trabajo en equipo los de mayor peso.

Tabla 15. Conductas/valores alineadas a la empresa

Conductas/Valores	Valor
Transparencia	3
Respeto	3
Orientación a resultados	1
Orientación al valor	1
Trabajo en equipo	3
Colaboración	1
Compartir experiencias	1
Proactividad	1
Autodidacta	1
Liderazgo	1
Profesionalismo	1

Responsabilidad	1
Integridad	1
Mente Abierta	1
Adaptabilidad	1
Constante	1
Libertad	1

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 21. Gráfico de conductas/valores alineados a la empresa

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.10 ¿Cuáles son las políticas para el reconocimiento del mérito en la empresa?

Para la pregunta 10, el 80% los entrevistados mencionan que no existen políticas definidas o que las desconoce. Mientras que el 20% hace saber que tiene conocimiento, y hacen referencia a lineamientos para realizar reconocimientos en la red corporativa (Ver pregunta 7).

Tabla 16. Conocimiento de políticas

Conocimiento de políticas	Porcentaje
Conoce	80%
Desconoce	20%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

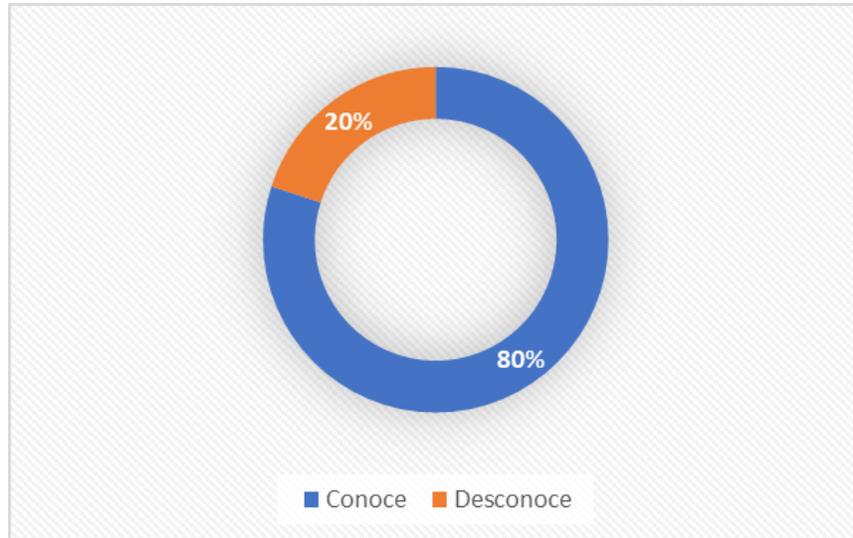


Ilustración 22. Gráfico de conocimiento de políticas

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.11 ¿Qué beneficios obtienen los colaboradores por los méritos recibidos? ¿Por qué?

Para la pregunta 11, los entrevistados mencionan como beneficios principales que los colaboradores obtienen a través de la recepción de méritos son: la confianza en sí mismos, El crecimiento profesional y la participación en los procesos internos.

Tabla 17. Beneficios por méritos recibidos

Beneficios	Valor
Confianza	2
Delegar responsabilidades	1
Incentivos económicos	1

Libertad	1
Participación en procesos	2
Crecimiento profesional	2
Sentimiento de pertenencia	1
Motivación	1
Actitud colaborativa	1

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 23. Gráfico de beneficios por méritos recibidos

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.12 ¿Cuál es el impacto del reconocimiento del mérito en las operaciones de la empresa?

En la pregunta 12, el 100% de los entrevistados concuerda que hay un impacto positivo en las operaciones de la empresa. Ya que hay más compromiso por parte del colaborador en realizar bien su trabajo he ir un poco más allá de lo que se le pide.

Tabla 18. Impacto del reconocimiento en la empresa

Impacto	porcentaje
Positivo	100%
Negativo	0%
Desconoce	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

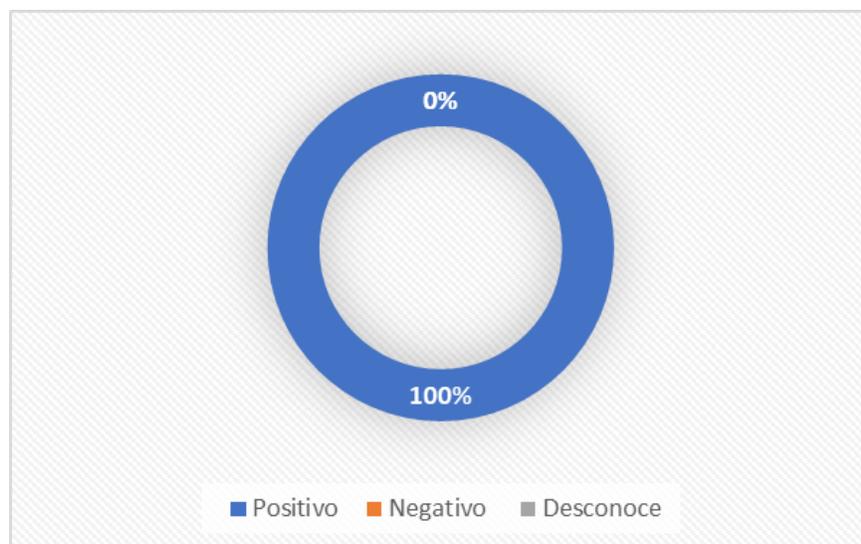


Ilustración 24. Gráfico de impacto del reconocimiento en la empresa

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.13 ¿Conoce casos de éxito donde se haya integrado un sistema de reconocimiento de mérito? ¿Cuáles?

El 100% de los colaboradores desconoce casos de éxito donde se haya implementado un sistema de reconocimiento de méritos.

Tabla 19. Conocimiento de casos de éxito

Casos de éxito	Porcentaje
Conoce	0%
Desconoce	100%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

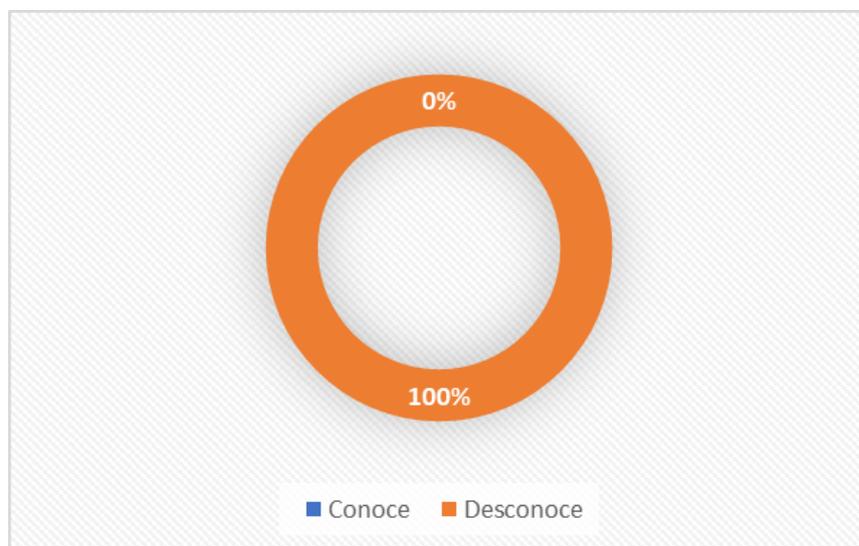


Ilustración 25. Gráfico de conocimiento de casos de éxito

Fuente: Elaboración propia

VI.1.1.14 ¿Cuáles cree usted que son las claves para que el reconocimiento de mérito sea parte integral en la cultura organizacional?

Para la última pregunta, los colaboradores mencionaron una lista de claves para que un programa de reconocimiento de méritos forme parte de la cultura de la empresa y que este no muera en el intento; siento el sentido de pertenencia la clave más importante para que el programa sea exitoso.

Tabla 20. Claves para la integración de un sistema de méritos

Claves	Valor
Generosidad en el reconocimiento	1
Franqueza	1
Competencia sana	1
Evitar favoritismo	1
Constante	2
Certeza	1
Sentido de pertenencia	4
Comunicativo	1
Rutinario	1

Fuente: Elaboración propia

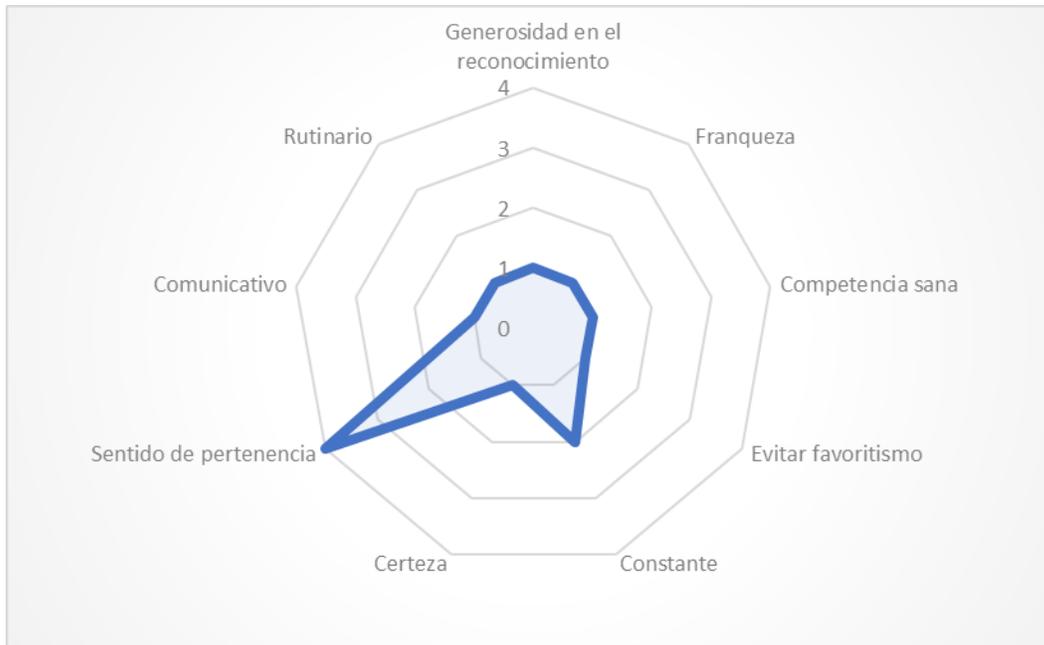


Ilustración 26. Gráfico de claves para la integración de un sistema de méritos

Fuente: Elaboración propia

Luego de la recolección y análisis de las diferentes entrevistas se identificó que la empresa Go Consultores ya cuenta con un programa del reconocimiento del mérito, sin embargo, este todavía se encuentra en el proceso de adaptabilidad, por lo que no se percibe que sea un proceso ágil para la asignación de los méritos.

Entre los entrevistados se desconoce la existencia de casos de éxito de empresas que hayan implementado un sistema de reconocimiento de méritos. Y se describen las limitantes para el desarrollo del mismo.

Se identificó que en la empresa existe una variedad de métodos para el reconocimiento del mérito siendo el escrito de manera electrónica el más popular, pero no el oficial. Y que la mejor alternativa para oficializarlo es hacerlo siempre de manera electrónica en una herramienta para este fin.

Los entrevistados concuerdan que contar con una herramienta para el reconocimiento de méritos genera beneficios para ellos mismos como para la empresa siempre y cuando esta se convierta en parte de la cultura de la empresa y un hábito para el colaborador. Dejando como resultado

que la empresa sea un excelente lugar para laborar manteniendo el alto grado de satisfacción de los empleados.

Entre las respuestas de los entrevistados desconoce que la empresa cuente con una política formal para el reconocimiento de méritos, pero si se maneja un documento que contiene los lineamientos para realizar el reconocimiento, por otro lado, describen una serie de conductas que deben mantener los colaboradores para alinearse con la visión de la empresa y asegurar el crecimiento personal, profesional y productivo.

Los entrevistados mencionan que una herramienta simple permitirá un ágil registro del reconocimiento que permitirá una constante participación del colaborador y generará un sentido de pertenencia con la misma.

Partiendo de que ya existe un alto grado de satisfacción de los colaboradores en la empresa, considerándola un excelente lugar para trabajar, una herramienta diseñada a la medida e implementada de la manera correcta, estará generando un valor agregado a la empresa como unos de los mejores lugares para laborar.

VII. APLICABILIDAD

VII.1 MANUAL TÉCNICO

VII.1.1 Propósito

El presente manual se realiza con el propósito de una guía al personal que darán soporte al sistema "Sistema web para el reconocimiento de méritos", el cual dará a conocer los requerimientos, estructura y conformación del sistema con el fin que se pueda dar soporte, modificaciones y/o actualizaciones al sistema en general.

VII.1.2 Alcance

El presente documento tiene como alcance dar un manual instructivo de la descripción de la tecnología, componentes y módulos que conforman el sistema web de reconocimientos de méritos. En este se emplean las definiciones importantes, diseños, políticas, instrucciones de instalación y mantenimiento, así como el proceso de continuidad de la operación del sistema.

VII.1.3 Documento de referencia

Como parte de la documentación de referencia es importante tener conocimiento del programa de reconocimientos de méritos en la empresa Go Consultores S. de R. L.

VII.1.4 Definiciones Importantes

VII.1.4.1 Marco Teórico

VII.1.4.1.1 ASP.NET

Se trata de un entorno que permite la construcción de aplicaciones en cualquier lenguaje compatible con .NET, como ser C# o Visual Basic; las aplicaciones ASP.NET proporciona un modelo de desarrollo web unificado que incluye los elementos necesarios para crear aplicaciones web.

VII.1.4.1.2 DevExtreme

Fue diseñado para ayudar a crear aplicaciones web de alta respuesta para dispositivos táctiles y escritorios tradicionales. La suite viene con más de 60 componentes para las interfaces de usuario. No hay diferencia en la plataforma o tecnología que utilice - Angular, React, ASP.NET MVC u otra. DevExtreme incluye una cuadrícula de datos, gráficos interactivos, editores de datos, navegación y widgets multipropósito que están diseñados para verse bien y proveer una poderosa funcionalidad en cualquier navegador.

VII.1.4.1.3 .NET Framework

Un framework consiste en una serie de estructuras y tecnología definidas que básicamente facilita la programación. Cuando hablamos de .NET Framework, estamos hablando de este conjunto de estructuras y tecnologías que proporciona Microsoft para una programación más sencilla orientada a las redes e internet, con independencia de la plataforma hardware utilizada. Para programar en .NET existen hoy en día más de 20 de lenguajes de programación, pero C# y Visual Basic son los más populares (no existe un lenguaje de programación propio .NET). Otros lenguajes de programación que soportan .NET son Delphi (Object Pascal), C++, F#, Python, J#, Fortran, Perl, Prolog.

VII.1.4.1.4 BD Microsoft SQL Server

Es un sistema para la gestión de bases de datos creado por Microsoft, el mismo se basa en el modelo relacional. El Server utiliza como lenguajes de consulta T-SQL y ANSI SQL.

Microsoft SQL Server revoluciona el concepto de Base de datos para la Empresa. Reúne en un sólo producto la potencia necesaria para cualquier aplicación empresarial, crítica junto con unas herramientas de gestión que reducen al mínimo el coste de propiedad. Con Microsoft SQL Server, la empresa tiene todo de serie.

VII.1.4.2 Conceptos Generales

Mérito: Acción o conducta que hace a una persona digna de premio o alabanza. (RAE, s.f.)

Meritocracia: Del latín mereo, merecer, obtener, es una forma de gobierno basada en el mérito. (EcuRed, s.f.)

Navegador web: aplicación que interpreta la información contenida en una página web y la visualiza.

PaaS: Plataforma como servicio, es un servicio basado en nube para que los usuarios puedan crear y distribuir aplicaciones.

VII.1.4.3 Proceso de entradas y salidas

Como parte de los procesos de entrada y salida del sistema, se enlistan los siguientes:

Procesos de entrada de datos:

La entrada de datos se realizará desde cualquier dispositivo con pantalla y que pueda utilizar un navegador web, que puede ser desde una computadora, tableta o dispositivo móvil.

Procesos de Salida de datos:

La salida de datos se realizará desde cualquier dispositivo con pantalla y que pueda utilizar un navegador web, que puede ser desde una computadora, tableta o dispositivo móvil.

VII.1.5 Descripción de Módulos

VII.1.5.1 Módulo de Administración

El módulo de administración es creado para que el administrador del sistema tenga la facilidad de realizar tareas administrativas con los registros de las tablas.

En este módulo se encuentran los diferentes catálogos que son necesario para el correcto funcionamiento del módulo de usuarios.

El módulo de administración contiene las siguientes opciones de menú:

- Empresa
- Usuarios

- Recompensas inventario
- Catálogos
 - Departamentos
 - Puestos
 - Roles
 - Categorías de Atributos
 - Categorías de Valores
 - Atributos
 - Valores
 - Recompensas
- Informes

Pantalla de muestra del módulo de administración:

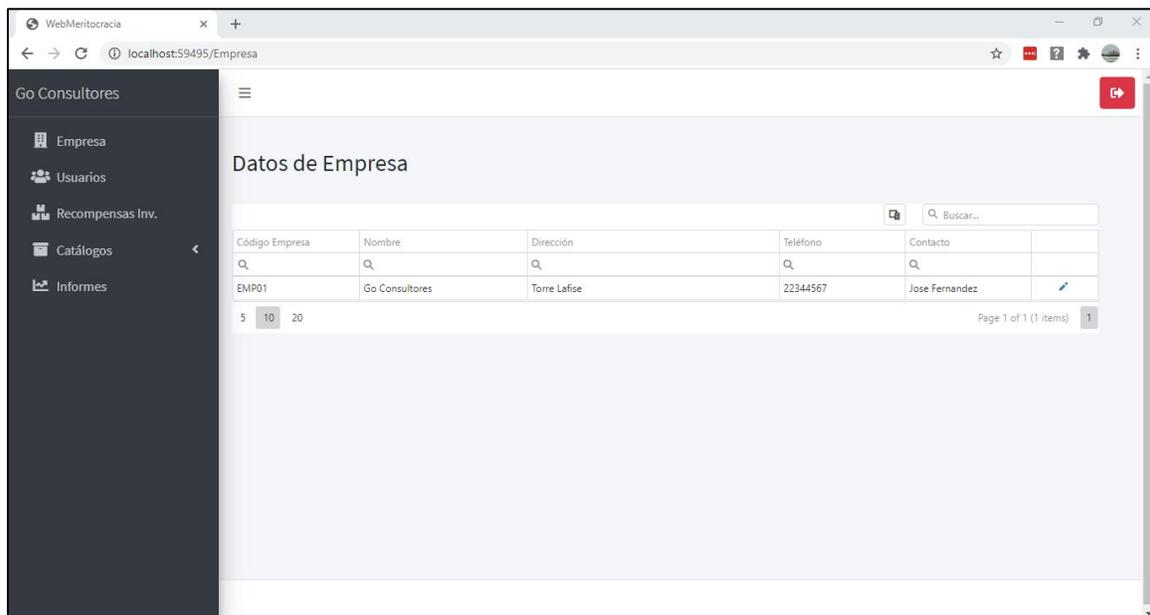


Ilustración 27. Pantalla de inicio del módulo de administrador

Fuente: Elaboración propia

VII.1.5.2 Módulo del Usuario

El módulo de usuario es creado para que un usuario del sistema tenga la facilidad de realizar las tareas para ingresar nuevos reconocimientos, canje de recompensas y visualizar el comportamiento del perfil del usuario en el sistema.

El módulo del usuario contiene las siguientes opciones de menú:

- Reconocimientos
- Recompensas
- Perfil
- Informes

Pantalla de muestra del módulo de usuarios:

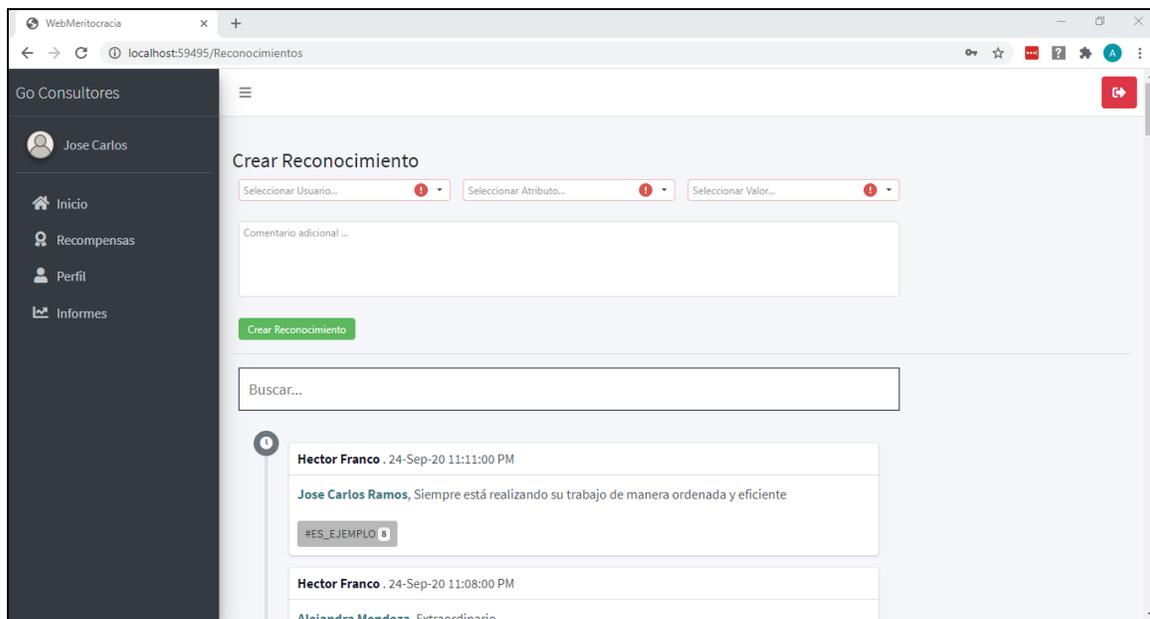


Ilustración 28. Pantalla de inicio del módulo de usuario

Fuente: Elaboración propia

VII.1.5.3 Definición y diagramas de casos de uso

En el siguiente apartado se presenta un listado de los casos de uso identificados, así como sus definiciones de los mismos y su diagrama correspondiente.

Tabla 21. Tabla general de casos de uso

CU	Nombre	Rol	Dependencia
CU-001	Inicio de Sesión	Admin/Usuario	
CU-002	Ingresar datos de empresa	Admin	CU-001
CU-003	Crear usuario	Admin	CU-001
CU-004	Editar usuario	Admin	CU-002
CU-005	Eliminar usuario	Admin	CU-002
CU-006	Crear categoría	Admin	CU-001
CU-007	Editar categoría	Admin	CU-006
CU-008	Eliminar categoría	Admin	CU-006
CU-009	Crear atributo	Admin	CU-001
CU-010	Editar atributo	Admin	CU-009
CU-011	Eliminar atributo	Admin	CU-009
CU-012	Crear recompensa	Admin	CU-001
CU-013	Editar recompensa	Admin	CU-011
CU-014	Eliminar recompensa	Admin	CU-011
CU-015	Visualizar muro	Usuario	CU-001
CU-016	Otorgar reconocimiento	Usuario	CU-015
CU-017	Editar perfil	Usuario	CU-001
CU-018	Obtener Recompensa	Usuario	CU-001
CU-019	Visualizar reportería	Admin/usuario	CU-001

Fuente: Elaboración propia

Detalle de los casos de uso:

Tabla 22. Detalle de caso de uso 1

CU-001	Inicio de sesión	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para el inicio de sesión en el sistema	
Dependencia	Ninguna	
Precondición	Tener una instancia del aplicativo activa	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingreso de usuario
	2	Ingreso de contraseña
	3	Presionar el botón iniciar sesión

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 29. Diagrama de caso de uso 1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Detalle de caso de uso 2

CU-002	Ingresar datos de empresa
Versión	1.0
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para ingresar los datos de la empresa en su apartado
Dependencia	CU-001
Precondición	Ninguna

Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de empresa
	2	Ingresar los datos correspondientes en la pantalla
	3	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

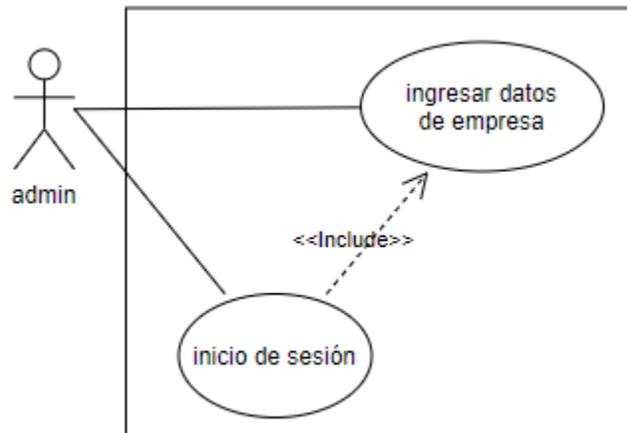


Ilustración 30. Diagrama de caso de uso 2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Detalle de caso de uso 3

CU-003	Crear usuario	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para el ingreso de un nuevo usuario en el sistema	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de usuarios
	2	Presionar el botón agregar
	3	Ingresar los datos del nuevo usuario
	4	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

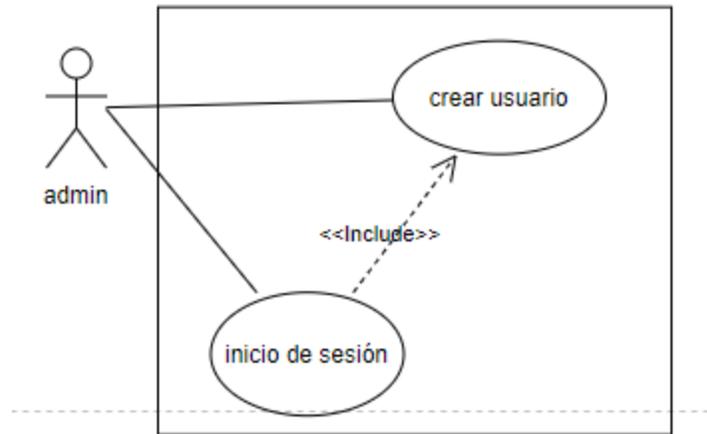


Ilustración 31. Diagrama de caso de uso 3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Detalle de caso de uso 4

CU-004	Editar usuario	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para la edición de un usuario en el sistema	
Dependencia	CU-003	
Precondición	Que exista al menos un usuario creado	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de usuarios
	2	Seleccionar el usuario a modificar
	3	Presionar el botón editar
	4	Realizar las modificaciones al usuario
	5	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

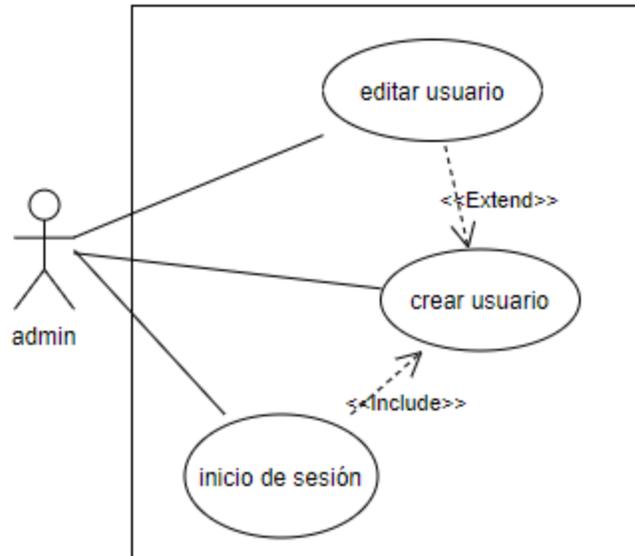


Ilustración 32. Diagrama de caso de uso 4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Detalle de caso de uso 5

CU-005	Eliminar usuario	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para eliminar un usuario en el sistema	
Dependencia	CU-003	
Precondición	Que exista al menos un usuario creado	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de usuarios
	2	Seleccionar el usuario a modificar
	3	Presionar el botón eliminar
	4	Confirmar que se va a eliminar el usuario

Fuente: Elaboración propia

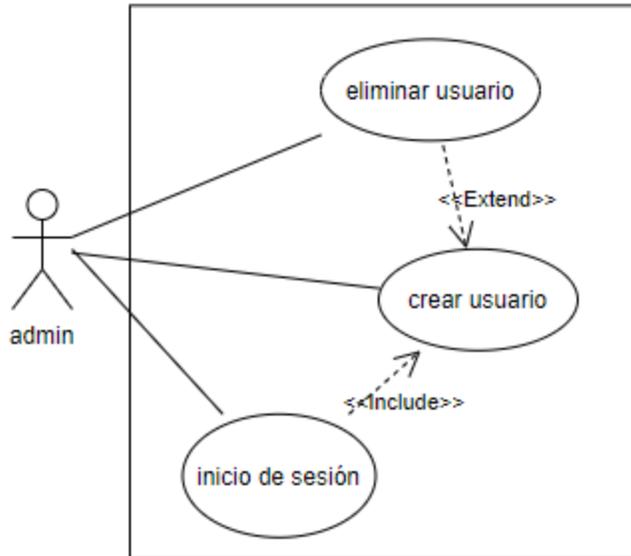


Ilustración 33. Diagrama de caso de uso 5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Detalle de caso de uso 6

CU-006	Crear categoría	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para crear una categoría en el sistema	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de categorías
	2	Presionar el botón crear
	3	Ingresar los datos de la categoría
	4	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

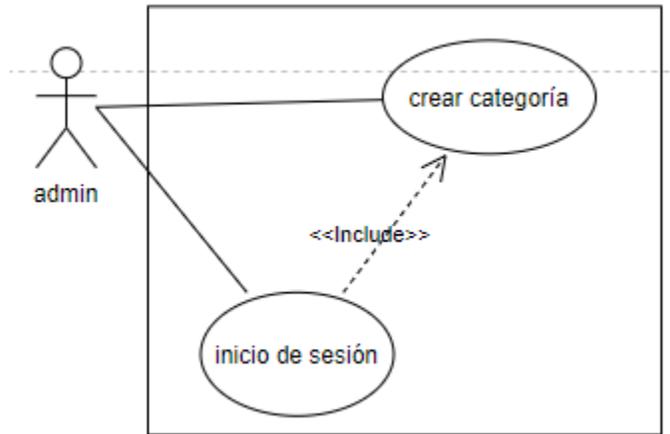


Ilustración 34. Diagrama de caso de uso 6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Detalle de caso de uso 7

CU-007	Editar categoría	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para editar una categoría en el sistema	
Dependencia	CU-006	
Precondición	Que exista al menos una categoría creada	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de categorías
	2	Seleccionar la categoría a modificar
	3	Presionar el botón editar
	4	Modificar los datos de la categoría
	5	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

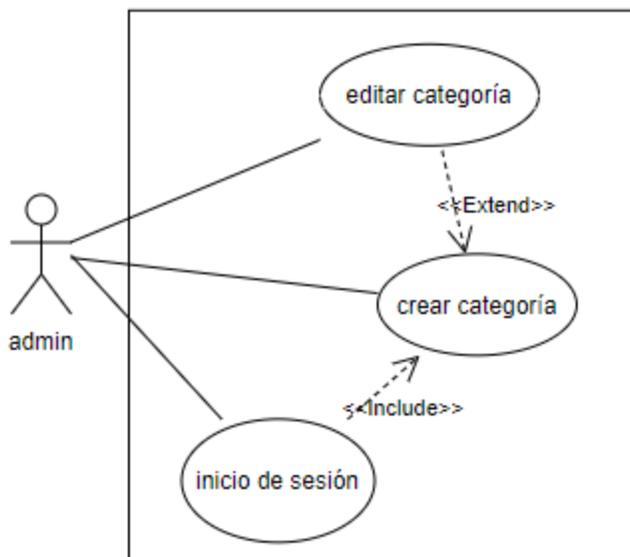


Ilustración 35. Diagrama de caso de uso 7

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Detalle de caso de uso 8

CU-008	Eliminar categoría	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para eliminar una categoría en el sistema	
Dependencia	CU-006	
Precondición	Que exista al menos una categoría creada	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de categorías
	2	Seleccionar la categoría a eliminar
	3	Presionar el botón eliminar
	4	Confirmar que se va a eliminar la categoría

Fuente: Elaboración propia

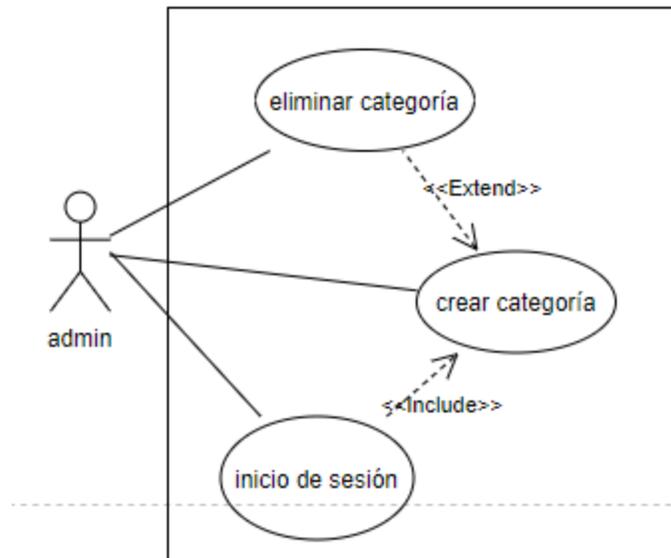


Ilustración 36. Diagrama de caso de uso 8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Detalle de caso de uso 9

CU-009	Crear atributo	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para crear un atributo de reconocimiento en el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de atributos
	2	Presionar el botón crear
	3	Ingresar los datos del atributo
	4	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

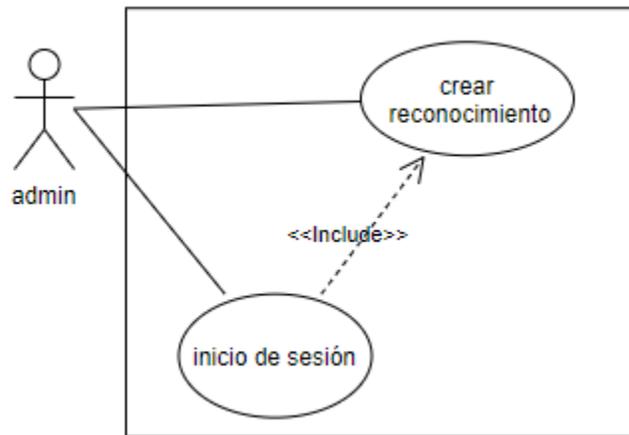


Ilustración 37. Diagrama de caso de uso 9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Detalle de caso de uso 10

CU-010	Editar atributo	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para editar un atributo en el sistema.	
Dependencia	CU-009	
Precondición	Que exista al menos un atributo creado	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de atributos
	2	Seleccionar el atributo a modificar
	3	Presionar el botón editar
	4	Modificar los datos del atributo
	5	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

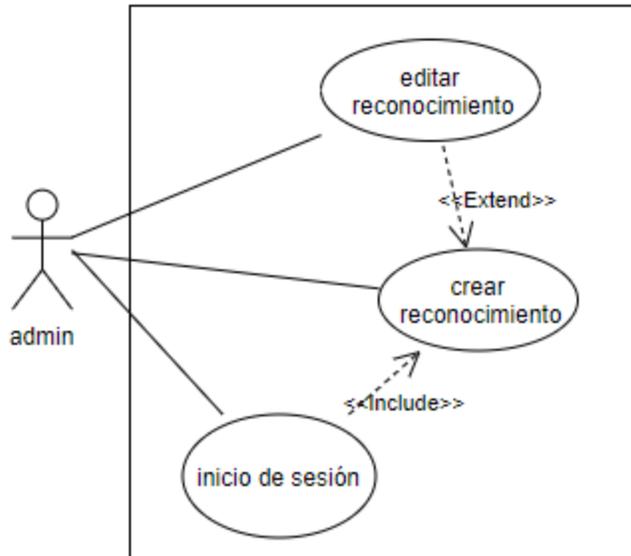


Ilustración 38. Diagrama de caso de uso 10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Detalle de caso de uso 11

CU-011	Eliminar atributo	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para eliminar un atributo en el sistema.	
Dependencia	CU-009	
Precondición	Que exista al menos un atributo creado	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de atributo
	2	Seleccionar el atributo a eliminar
	3	Presionar el botón eliminar
	4	Confirmar que se va a eliminar el atributo

Fuente: Elaboración propia

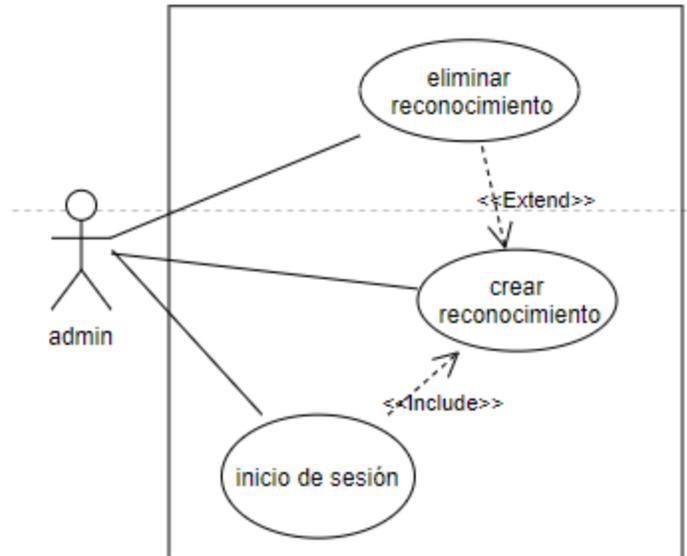


Ilustración 39. Diagrama de caso de uso 11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33. Detalle de caso de uso 12

CU-012	Crear recompensa	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para crear una recompensa en el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de recompensa
	2	Presionar el botón crear
	3	Ingresar los datos de la recompensa
	4	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

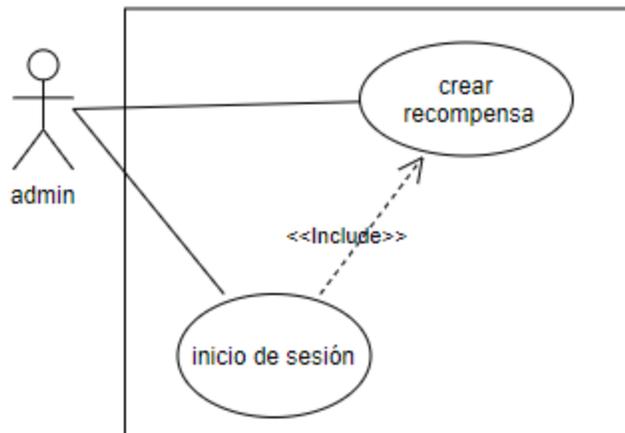


Ilustración 40. Diagrama de caso de uso 12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34. Detalle de caso de uso 13

CU-013	Editar recompensa	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para editar una recompensa en el sistema.	
Dependencia	CU-012	
Precondición	Que exista al menos una recompensa creada	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de reconocimientos
	2	Seleccionar la recompensa a modificar
	3	Presionar el botón editar
	4	Modificar los datos de la recompensa
	5	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

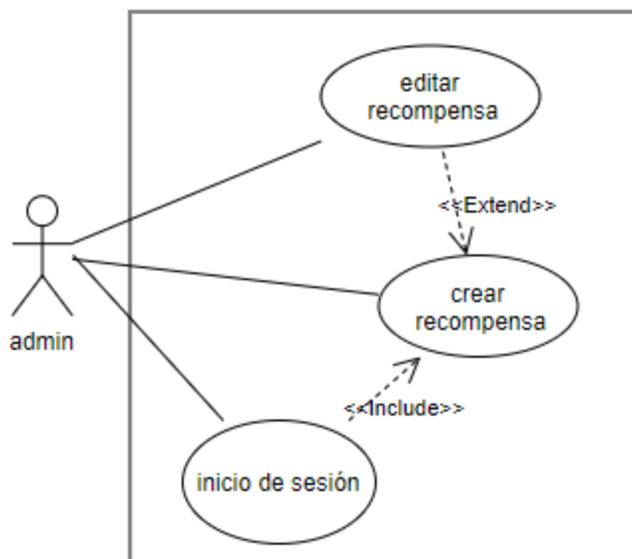


Ilustración 41. Diagrama de caso de uso 13

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Detalle de caso de uso 14

CU-014	Eliminar recompensa	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para eliminar una recompensa en el sistema.	
Dependencia	CU-012	
Precondición	Que exista al menos una recompensa creada	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de recompensa
	2	Seleccionar la recompensa a eliminar
	3	Presionar el botón eliminar
	4	Confirmar que se va a eliminar la recompensa

Fuente: Elaboración propia

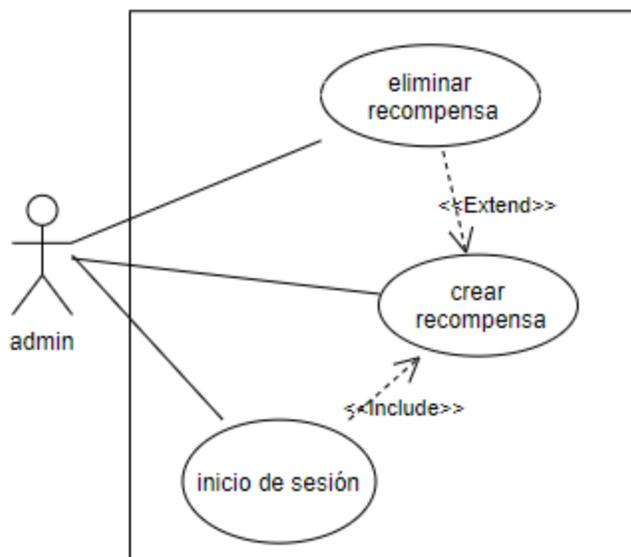


Ilustración 42. Diagrama de caso de uso 14

Fuente: Elaboración propia

Tabla 36. Detalle de caso de uso 15

CU-015	Visualizar muro	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para visualizar el muro de reconocimientos en el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado de Muro
	2	Se muestra el muro donde se ha realizado los reconocimientos

Fuente: Elaboración propia

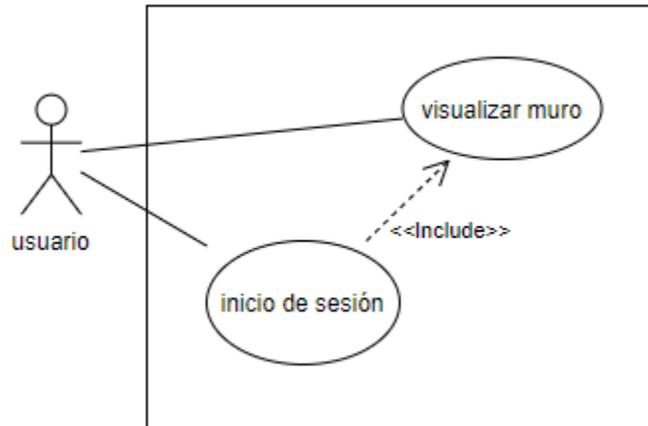


Ilustración 43. Diagrama de caso de uso 15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Detalle de caso de uso 16

CU-016	Otorgar reconocimiento	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para otorgar un reconocimiento el muro en el sistema.	
Dependencia	CU-015	
Precondición	Ingresar al apartado de Muro	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Se muestra el muro donde se ha realizado los reconocimientos
	2	Escribir el reconocimiento
	3	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

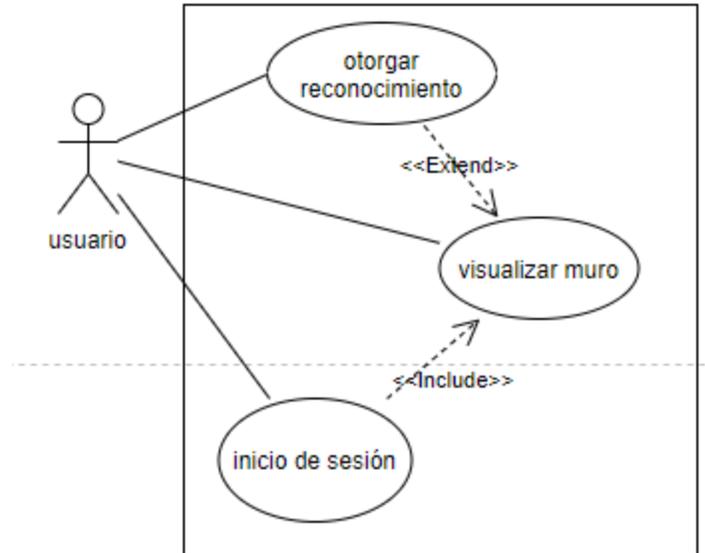


Ilustración 44. Diagrama de caso de uso 16

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38. Detalle de caso de uso 17

CU-017	Editar perfil	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para editar los datos del perfil de usuario en el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado con el nombre del usuario
	2	Se muestran los datos del perfil del usuario
	3	Modificar los datos
	4	Presionar el botón guardar

Fuente: Elaboración propia

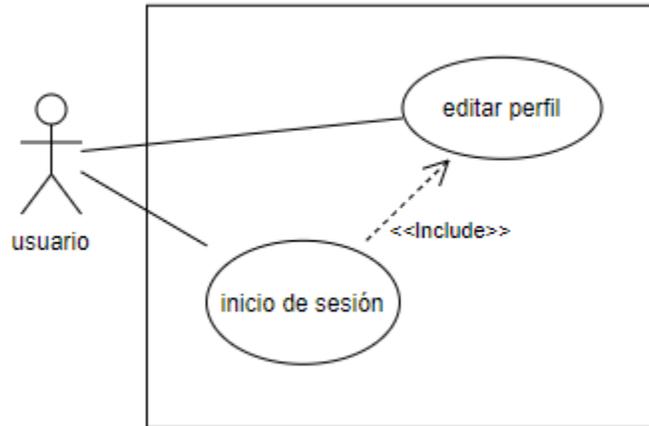


Ilustración 45. Diagrama de caso de uso 17

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Detalle de caso de uso 18

CU-018	Obtener Recompensa	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para obtener una recompensa en el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado Obtener recompensa
	2	Visualiza los datos de los reconocimientos recibidos
	3	Presionar el botón cajejar recompensa

Fuente: Elaboración propia

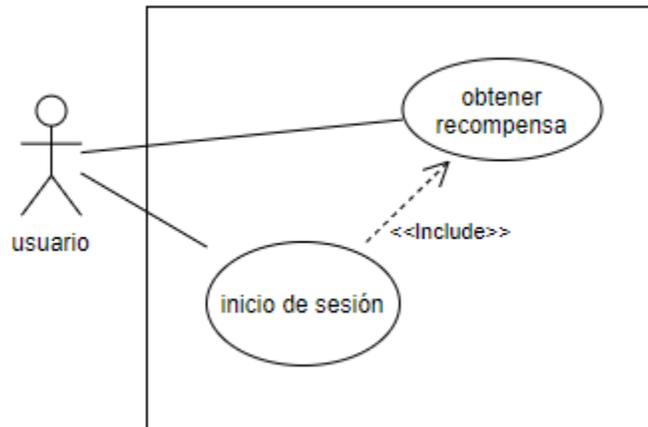


Ilustración 46. Diagrama de caso de uso 18

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40. Detalle de caso de uso 19

CU-019	Visualizar reportería	
Versión	1.0	
Descripción	El presente caso de uso se describen los pasos para visualizar los reportes disponibles el sistema.	
Dependencia	CU-001	
Precondición	Ninguna	
Secuencia	Paso	Descripción
	1	Ingresar al apartado Reportes
	2	Seleccionar un reporte disponible

Fuente: Elaboración propia

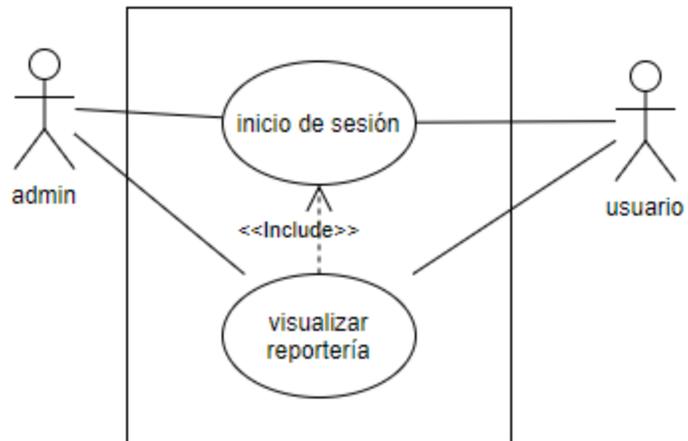


Ilustración 47. Diagrama de caso de uso 19

Fuente: Elaboración propia

VII.1.6 Diccionario de Datos

VII.1.6.1 Modelo entidad relación

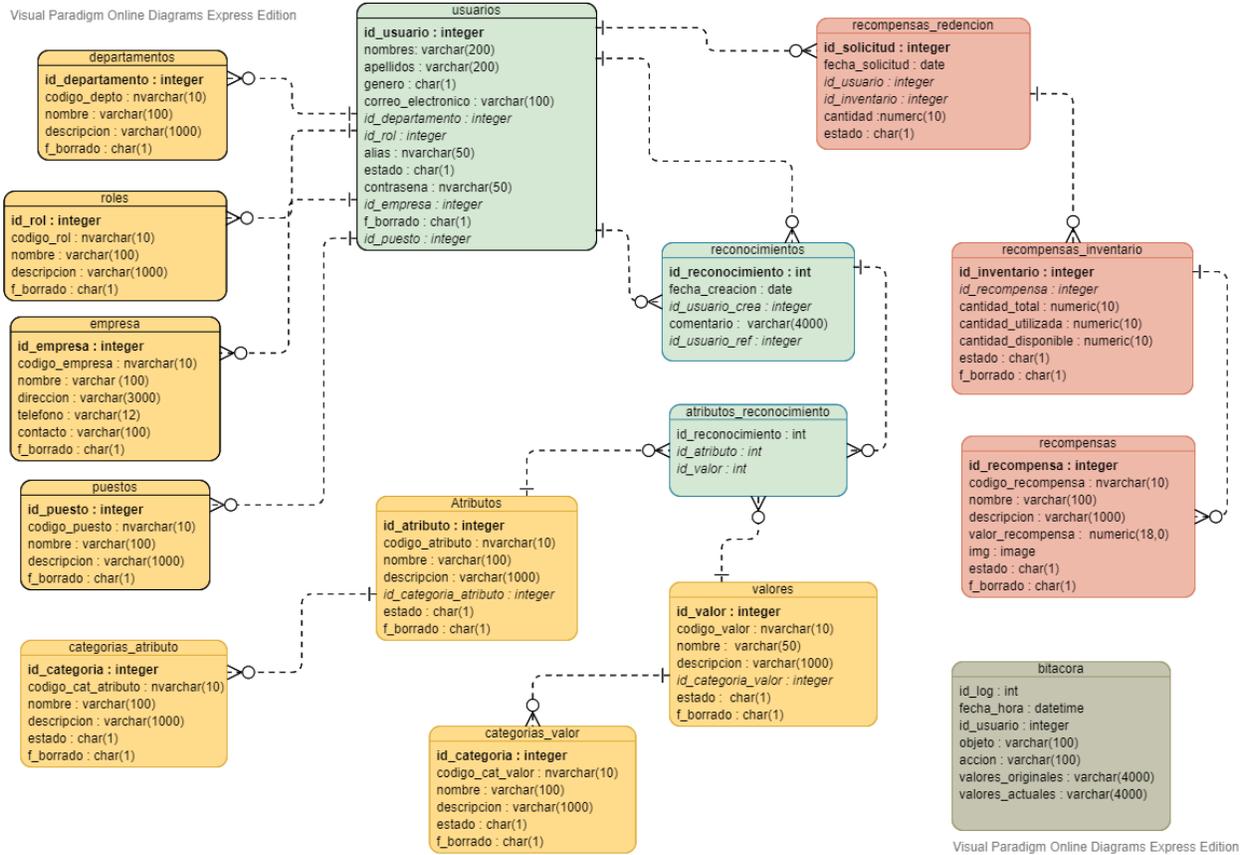


Ilustración 48. Diagrama de entidad relación

Fuente: Elaboración propia

VII.1.6.2 Tablas y Vistas

A continuación, se presentan la definiciones y descripciones de los datos que van a ser utilizados en el sistema. Inicialmente se nombra cada entidad con su descripción y tabla con los campos y sus características especiales.

Tabla 41. Tabla de DB - Departamentos

Departamentos				
Catálogo de los departamentos de la empresa				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_departamento	int	autoincremental	Id del departamento de la empresa
UNQ	codigo_departamento	nvarchar(10)	not null	Código alternativo del departamento
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre del departamento
	descripcion	varchar(1000)		Descripción del departamento
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Tabla de DB - Puestos

Puestos				
Catálogo de los puestos de los usuarios				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_puesto	int	autoincremental	Id del puesto
UNQ	codigo_puesto	nvarchar(10)	not null	Código alternativo del puesto
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre del puesto
	descripcion	varchar(1000)		Descripción del puesto
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 43. Tabla de DB - Roles

Roles				
Catálogo de los roles que serán asignados a los usuarios				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_rol	int	autoincremental	Id del rol de usuario
UNQ	codigo_rol	nvarchar(10)	not null	Código alternativo para el rol de usuario
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre del rol
	descripcion	varchar(1000)		Descripción del rol
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 44. Tabla de DB - Empresa

Empresa				
Tabla que contiene los datos de la empresa				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_empresa	int	autoincremental	Id de la empresa
UNQ	codigo_empresa	nvarchar(10)	not null	Código alternativo para la empresa
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre de la empresa
	direccion	varchar(3000)	not null	Dirección de la empresa
	telefono	varchar(12)		Teléfono de la empresa
	contacto	varchar(100)		Contacto de la empresa
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45. Tabla de DB – Categorías Atributo

Categorías_Atributo				
Catálogo que contiene las categorías de los atributos				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_categoria	int	autoincremental	Id de la categoría
UNQ	codigo_cat_atributo	nvarchar(10)	not null	Código alternativo de la categoría
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre de la categoría
	descripcion	varchar(1000)		Descripción de la categoría
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46. Tabla de DB – Categorías Valor

Categorías_valor				
Catálogo que contiene las categorías de los valores				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_categoria	int	autoincremental	Id de la categoría
UNQ	codigo_cat_valor	nvarchar(10)	not null	Código alternativo de la categoría
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre de la categoría
	descripcion	varchar(1000)		Descripción de la categoría
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47. Tabla de DB - Recompensas

Recompensas				
Catálogo que contiene las recompensas				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_recompensa	int	autoincremental	Id de la recompensa
UNQ	codigo_recompensa	nvarchar(10)	not null	Código alternativo de la recompensa
	nombre	varchar(100)	not null	Nombre de la recompensa
	descripcion	varchar(1000)		Descripción de recompensa
	valor_recompensa	numeric(18,0)		valor monetario de la recompensa
	img	varchar(50)		Ruta de la imagen para la recompensa
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48. Tabla de DB - Atributos

Atributos				
Catálogo que contiene los atributos para los reconocimientos				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_atributo	int	autoincremental	id del atributo
UNQ	codigo_atributo	nvarchar(10)	not null	código alternativo del atributo
	nombre	varchar(100)	not null	nombre del atributo
	descripcion	varchar(1000)		Descripción del atributo
FK	id_categoria_atributo	int	not null	referencia a la categoría del atributo
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49. Tabla de DB - Valores

Valores				
Catálogo que contiene los valores que van asociado a cada atributo en el reconocimiento				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_valor	int	autoincremental	id del valor
UNQ	codigo_valor	nvarchar(10)	not null	código alternativo del valor
	nombre	varchar(100)	not null	nombre del valor
	descripcion	varchar(1000)		Descripción del valor
FK	id_categoria_valor	int	not null	referencia de la categoría del valor
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 50. Tabla de DB - Inventario Recompensas

Inventario_Recompensas				
Tabla para el manejo del inventario de las recompensas				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_inventario	int	autoincremental	id del inventario
FK	id_recompensa	int	not null	referencia a la recompensa
	cantidad_total	numeric(10)	not null	cantidad total de recompensas
	cantidad_utilizada	numeric(10)	not null	cantidad de recompensas canjeadas
	cantidad_disponible	numeric(10)	not null	cantidad de recompensas disponibles
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51. Tabla de DB - Usuarios

Usuarios				
Catálogo de los usuarios del sistema				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_usuario	int	autoincremental	id del usuario
	nombres	varchar(200)	not null	Nombres del usuario
	apellidos	varchar(200)	not null	Apellidos del usuario
	genero	char(1)	not null	Genero del usuario (M) Masculino, (F) Femenino
UNQ	correo_electronico	varchar(100)	not null	correo electrónico del usuario y usuario para inicio de sesión
FK	id_empresa	int	not null	referencia a la empresa del usuario
FK	id_departamento	int	not null	referencia al departamento del usuario
FK	id_rol	int	not null	referencia al rol asociado del usuario
FK	id_puesto	Int	null	referencia al puesto del usuario
	alias	varchar(50)		Alias del usuario
	contrasena	varchar(50)	not null	contraseña del usuario para inicio de sesión
	estado	char(1)	not null	Estado del registro (A) Activo (I) Inactivo
	f_borrado	char(1)	not null, Default 'N'	Indicador si el registro fue borrado (Y) Borrado, (N) no borrado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Tabla de DB – Recompensas Redención

Recompensas_Redencion				
tabla que contiene las recompensas redimidas por los usuarios				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_solicitud	int	autoincremental	id de la solicitud
	fecha_solicitud	smalldatetime	not null	fecha de la solicitud
FK	id_usuario	int	not null	referencia al usuario que solicita
FK	id_inventario	int	not null	referencia al inventario que solicita
	cantidad	numeric(10)	not null	Cantidad solicitada
	estado	varchar(100)	not null	Estado de la redención

Fuente: Elaboración propia

Tabla 53. Tabla de DB - Reconocimientos

Reconocimientos				
Tabla que contiene los reconocimientos otorgados para los usuarios				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_reconocimiento	int	autoincremental	id del reconocimiento
	fecha_creacion	smalldatetime	not null	fecha de creación
FK	id_usuario_crea	int	not null	referencia al usuario que realiza el reconocimiento
FK	id_usuario_ref	int	not null	referencia al usuario que recibe el reconocimiento
	comentario	varchar(4000)		comentario del reconocimiento

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54. Tabla de DB - Reconocimientos Atributos

Reconocimientos_Atributos				
Tabla que contiene los atributos ingresados para un reconocimiento				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK,FK	id_reconocimiento	int	not null	referencia al reconocimiento realizado
PK,FK	id_atributo	int	not null	referencia al atributo seleccionado
PK,FK	id_valor	int	not null	referencia al valor seleccionado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55. Tabla de DB – Bitácora

Bitacora				
Tabla el registro de la bitácora de los movimientos de los datos				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
PK	id_log	int	autoincremental	id de la bitácora
	fecha_hora	datetime	not null	fecha del registro
	ip_address	varchar(16)	not null	dirección IP del usuario
	id_usuario	int	not null	referencia al usuario
	objeto	varchar(100)	not null	objeto/pantalla modificada
	accion	varchar(100)	not null	acción realizada
	valores_originales	varchar(4000)	not null	valores originales de cambio
	valores_actuales	varchar(4000)	not null	valores actuales de cambio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 56. Tabla de DB – Parámetros Globales

Parametros_Globales				
Tabla administrativa para los parámetros del sistema				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
	id_parametro	int	autoincremental	id del parámetro
	nombre_parametro	varchar(100)	not null	nombre del parámetro
	valor_parametro	varchar(100)	not null	valor del parámetro

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57. Vista de DB – Recompensas Disponible

Recompensas_Disponible				
Vista que contiene las recompensas disponibles para los usuarios del sistema				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
	id_usuario	int		id del usuario
	nombre_usuario	varchar(400)		nombre del usuario
	total_reconocimientos	numeric(10)		total de reconocimientos
	total_redimido	numeric(10)		total de redenciones
	total_disponible	numeric(10)		total disponible para calear

Fuente: Elaboración propia

Tabla 58. Vista de DB – Reconocimientos BI

Reconocimientos_Bi				
Vista que contiene el modelo de reconocimientos para Inteligencia de negocios				
llave	Nombre Atributo	Tipo de dato	Reglas	Descripción
	id_reconocimiento	int		id del reconocimiento
	periodo_creacion	nvarchar(400)		período en que se creó el reconocimiento (MM/YYYY)
	fecha_creacion	nvarchar(400)		fecha creación del reconocimiento
	hora_creacion	nvarchar(400)		hora de creación del reconocimiento
	id_usuario_crea	int		id del usuario que crea el reconocimiento
	usuario_crea	varchar(400)		nombre completo del usuario que crea el reconocimiento
	empresa_usuario_crea	varchar(100)		empresa del usuario que crea el reconocimiento
	departamento_usuario_crea	varchar(100)		departamento del usuario que crea el reconocimiento
	id_usuario_ref	int		id del usuario que recibe el reconocimiento
	usuario_ref	varchar(400)		nombre completo del usuario que recibe el reconocimiento
	empresa_usuario_ref	varchar(100)		empresa del usuario que recibe el reconocimiento
	departamento_usuario_ref	varchar(100)		departamento del usuario que recibe el reconocimiento
	comentario	varchar(4000)		comentario realizado por el usuario que realiza el reconocimiento
	id_atributo	int		id del atributo otorgado
	nombre_atributo	varchar(100)		nombre del atributo otorgado
	recomendaciones	varchar(4000)		recomendaciones asociadas al atributo
	categoria_atributo	varchar(100)		categoría del atributo
	id_valor	int		id del valor asociado al atributo
	valor	decimal(18)		valor asociado al atributo
	categoria_valor	varchar(100)		categoría del valor

Fuente: Elaboración propia

VII.1.7 Políticas de Respaldo

VII.1.7.1 Bases de datos

Como parte de las políticas de respaldo se identifica que únicamente se necesita realizar un respaldo de la base de datos.

A continuación, se presenta un detalle de la política:

Tabla 59. Política de respaldo de la base de datos

Nombre	Descripción
Código	PO-001
Nombre	Política de respaldo de base de datos
Justificar	Se debe realizar el respaldo de los datos como parte de las buenas prácticas para la recuperación de la información
Base de datos	meritocracia_db
Periodicidad	Mensual
Historial	Se debe mantener los últimos 24 respaldos

Fuente: Elaboración propia

VII.1.8 Instalación y configuración

VII.1.8.1 Detalles de configuración de la aplicación

VII.1.8.1.1 Parámetros de aplicaciones

A continuación, se presenta un detalle de los parámetros de la aplicación que se guardan en la base de datos:

Tabla 60. Tabla de parámetros del sistema

Parámetro	Descripción
CANTIDAD_RECONOCIMIENTOS_REDENCION	Es el valor que indica la cantidad de reconocimientos que un usuario debe recibir para el canjear una recompensa.
CORREO_REDENCION	Cuenta de correo a la que llega la notificación cuando un usuario realiza el canje de una recompensa.
SMTP_MAIL	SMTP para el envío de correos electrónicos.
SMTP_PORT	Puerto del SMTP para el envío de correos electrónicos.
FROM_MAIL	Cuenta de correo del emisor para el envío de correos.
PASS_FROM_MAIL	Contraseña de la cuenta de correo del emisor para el envío de correos.

Fuente: Elaboración propia

VII.1.9 Descripción de los usuarios

VII.1.9.1 Usuarios de base de datos

A continuación, se detalla el usuario de la base de datos que tiene los permisos para poder modificar los objetos de la base datos **meritocracia_db**:

Tabla 61. Usuario de la base de datos

Usuario	Contraseña
meritocracia	meritocracia

Fuente: Elaboración propia

VII.2 MANUAL DE USUARIO

VII.2.1 Tabla de Contenido

[Introducción](#)

[Ingreso al Sistema](#)

[Módulo del Usuario](#)

[Crear un reconocimiento](#)

[Canjear una recompensa](#)

[Administrar datos personales](#)

[Visualizar Informes](#)

[Módulo del Administrador](#)

[Administrar datos de empresa](#)

[Administrar Usuarios](#)

[Administrar inventario de recompensas](#)

[Administrar catálogos](#)

[Visualizar Informes](#)

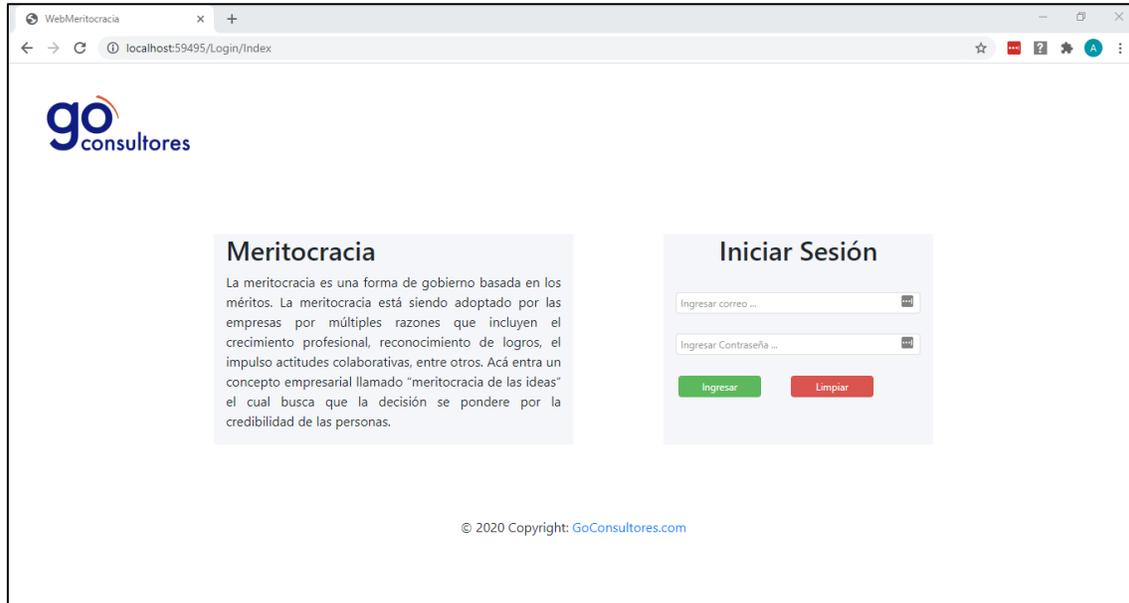
VII.2.2 Introducción

El presente documento se realiza como un instructivo de soporte para el usuario final del sistema de reconocimientos de méritos de Go Consultores.

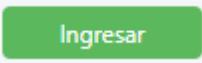
En el documento se muestran los pasos para el usuario como ingresar al sistema, pasos para realizar reconocimientos, canjear recompensas, visualizar reportes y las tareas para el usuario administrador como administrar los datos de la empresa, administrar los usuarios del sistema, administrar el inventario de recompensas, administrar los diferentes catálogos de datos que son necesarios para el funcionamiento del sistema y visualizar la reportería general del sistema.

VII.2.3 Ingreso al Sistema

Para realizar inicio de sesión en el sistema debe abrir un navegador web he ingresar la dirección/URL y se muestra la siguiente pantalla.

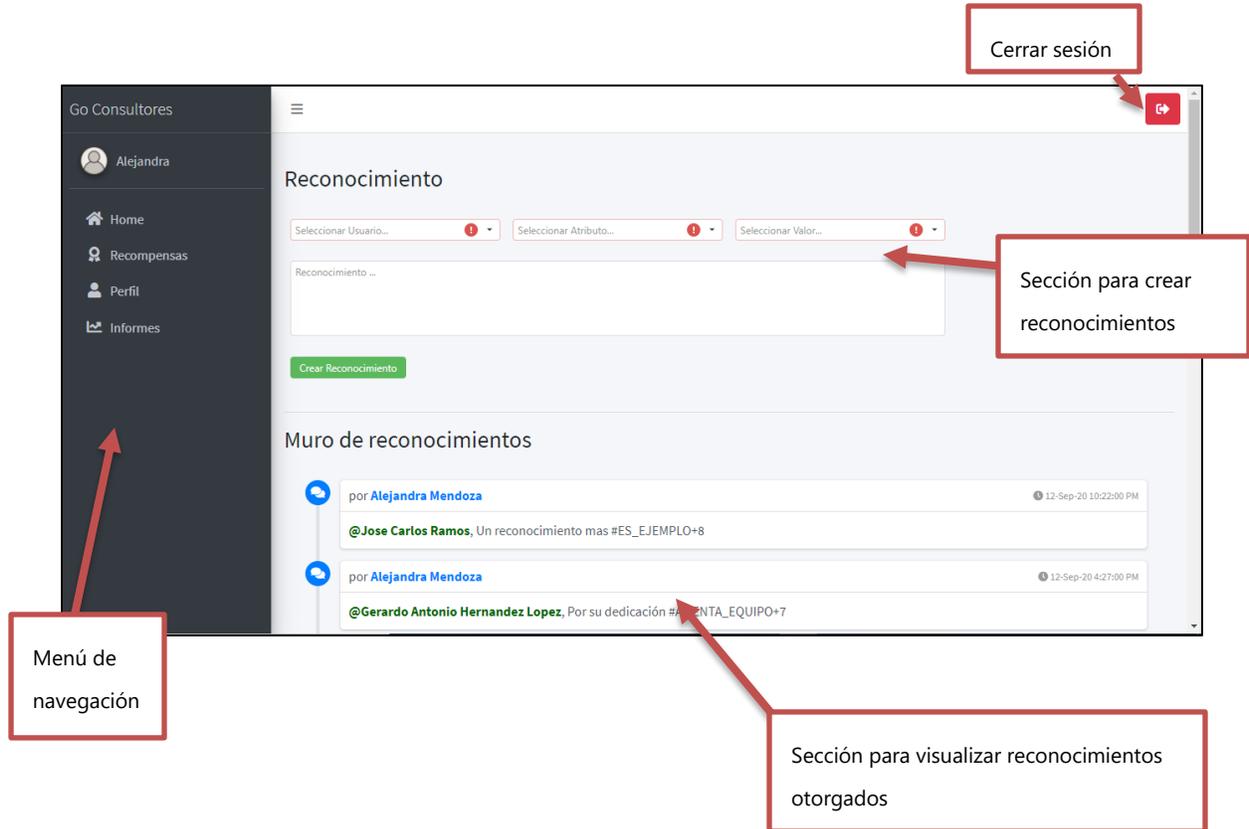


Pasos:

1. Ingresar la dirección de correo electrónico en campo "Ingresar correo..."
2. Ingresar su contraseña en el campo "Ingresar contraseña..."
3. Presionar el botón  para iniciar sesión.

VII.2.4 Módulo del Usuario

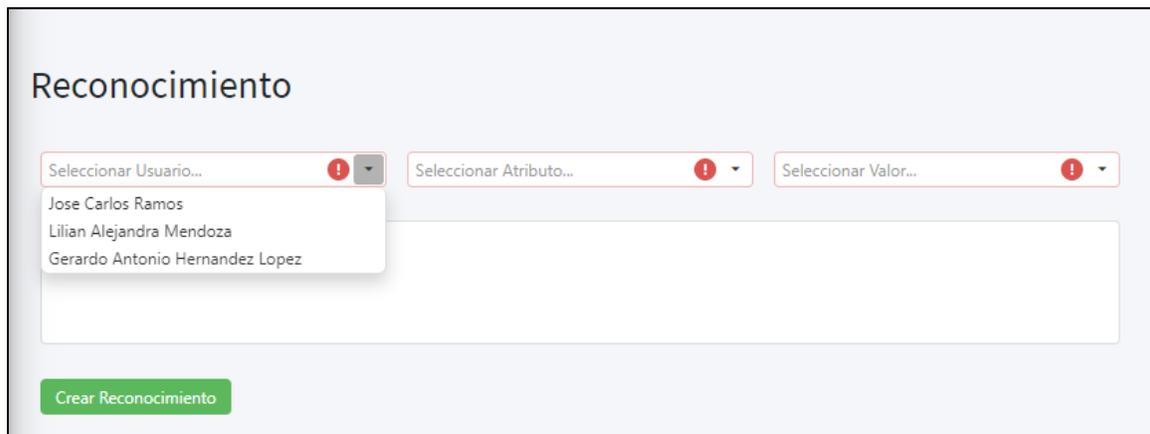
Una vez que se ha iniciado sesión el usuario visualiza la siguiente pantalla de inicio.



VII.2.4.1 Crear un reconocimiento

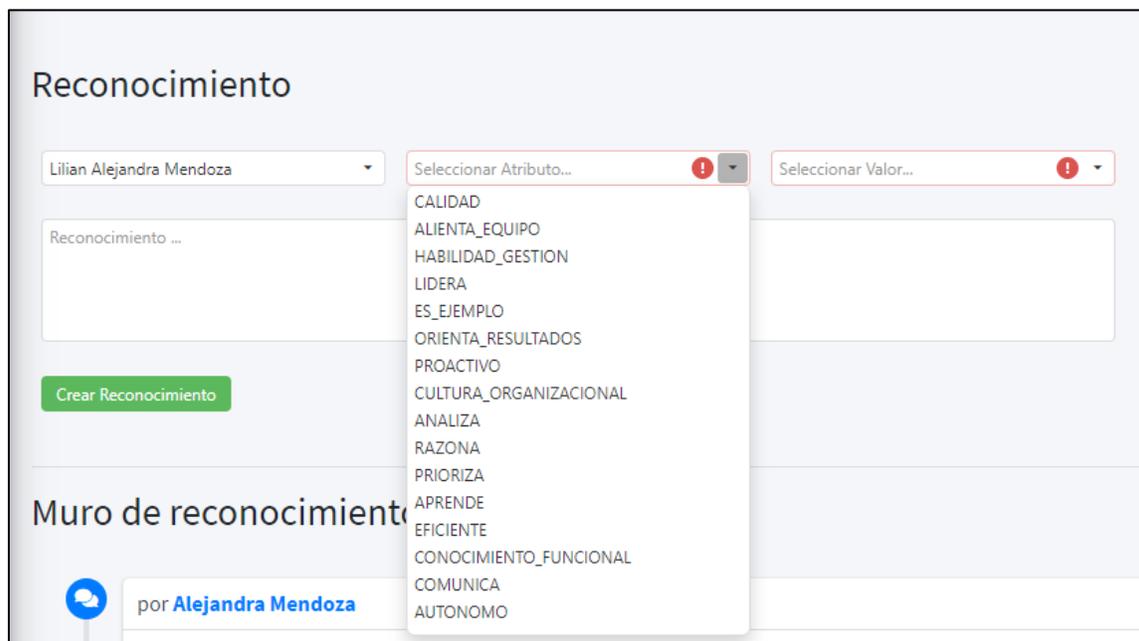
Una vez en la pantalla de inicio, para otorgar un reconocimiento el usuario debe llenar los siguientes campos en la sección de "Reconocimiento":

Abrir y seleccionar de la lista de usuarios la persona que recibirá el reconocimiento:



The screenshot shows the 'Reconocimiento' form. At the top, there are three dropdown menus: 'Seleccionar Usuario...', 'Seleccionar Atributo...', and 'Seleccionar Valor...'. The 'Seleccionar Usuario...' dropdown is open, showing a list of names: 'Jose Carlos Ramos', 'Lilian Alejandra Mendoza', and 'Gerardo Antonio Hernandez Lopez'. Below the dropdowns is a large empty text area. At the bottom left, there is a green button labeled 'Crear Reconocimiento'.

Abrir y seleccionar de lista de atributos, el atributo con el que se relacionará al usuario.



The screenshot shows the 'Reconocimiento' form. The 'Seleccionar Usuario...' dropdown is now closed and shows 'Lilian Alejandra Mendoza'. The 'Seleccionar Atributo...' dropdown is open, showing a list of attributes: 'CALIDAD', 'ALIENTA_EQUIPO', 'HABILIDAD_GESTION', 'LIDERA', 'ES_EJEMPLO', 'ORIENTA_RESULTADOS', 'PROACTIVO', 'CULTURA_ORGANIZACIONAL', 'ANALIZA', 'RAZONA', 'PRIORIZA', 'APRENDE', 'EFICIENTE', 'CONOCIMIENTO_FUNCIONAL', 'COMUNICA', and 'AUTONOMO'. Below the dropdowns is a large empty text area. At the bottom left, there is a green button labeled 'Crear Reconocimiento'. Below the form, there is a section titled 'Muro de reconocimientos' with a blue speech bubble icon and the text 'por Alejandra Mendoza'.

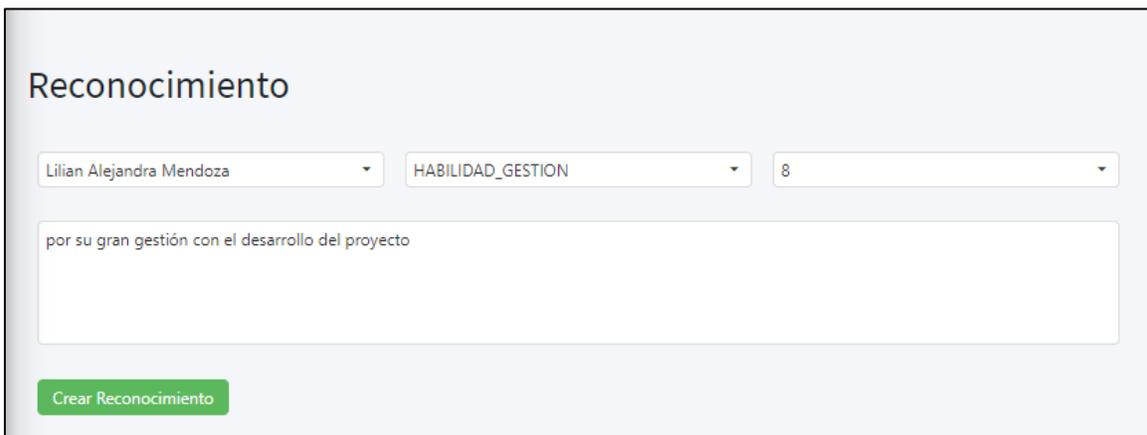
Abrir y seleccionar de lista de valores, el valor con el que se relacionará al atributo.



The screenshot shows a form titled "Reconocimiento". It contains three dropdown menus at the top: the first is set to "Lilian Alejandra Mendoza", the second is set to "HABILIDAD_GESTION", and the third is open, showing a list of values from 5 to 10. Below the dropdowns is a text input field with the placeholder "Reconocimiento ...". At the bottom left is a green button labeled "Crear Reconocimiento".

Ingresar un comentario que acompañe al reconocimiento a otorgar y presionar el botón

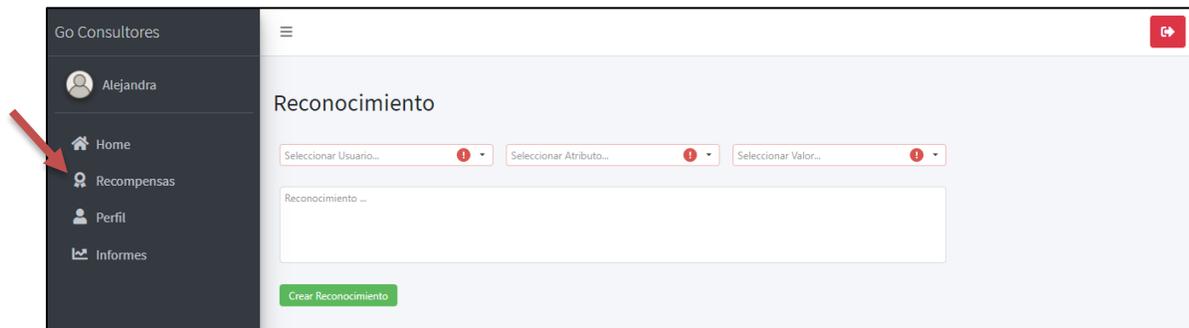
Crear Reconocimiento



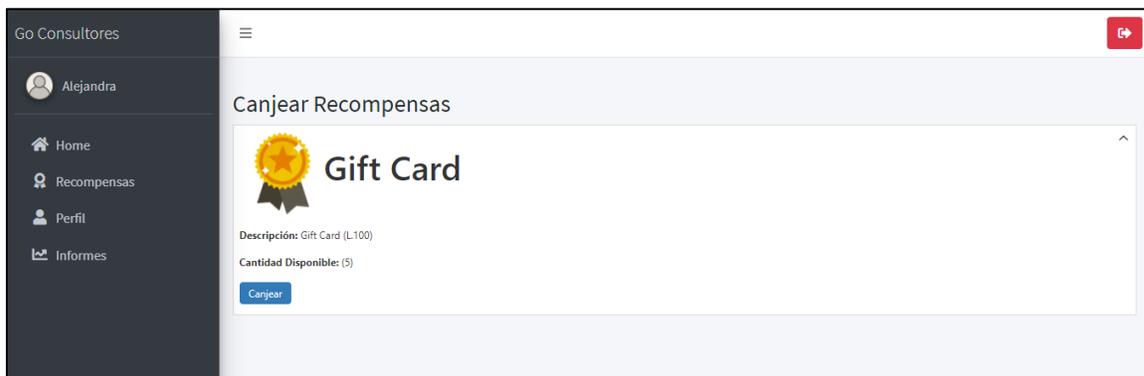
The screenshot shows the same "Reconocimiento" form. The third dropdown menu is now set to "8". The text input field contains the comment "por su gran gestión con el desarrollo del proyecto". The green "Crear Reconocimiento" button is still visible at the bottom left.

VII.2.4.2 Canjear una recompensa

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar el canje de una recompensa en el menú de navegación presiona la opción "Recompensas":

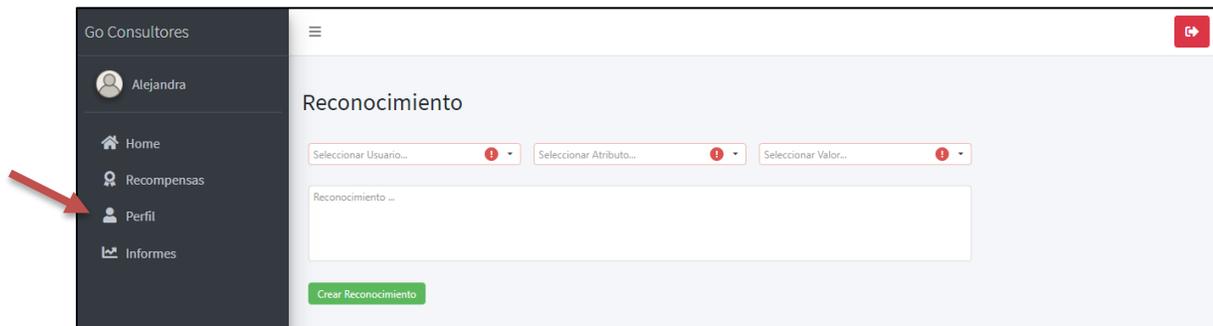


En la pantalla de recompensas se muestran las recompensas disponibles para el canje y para realizar el canje de la recompensa presionar el botón 

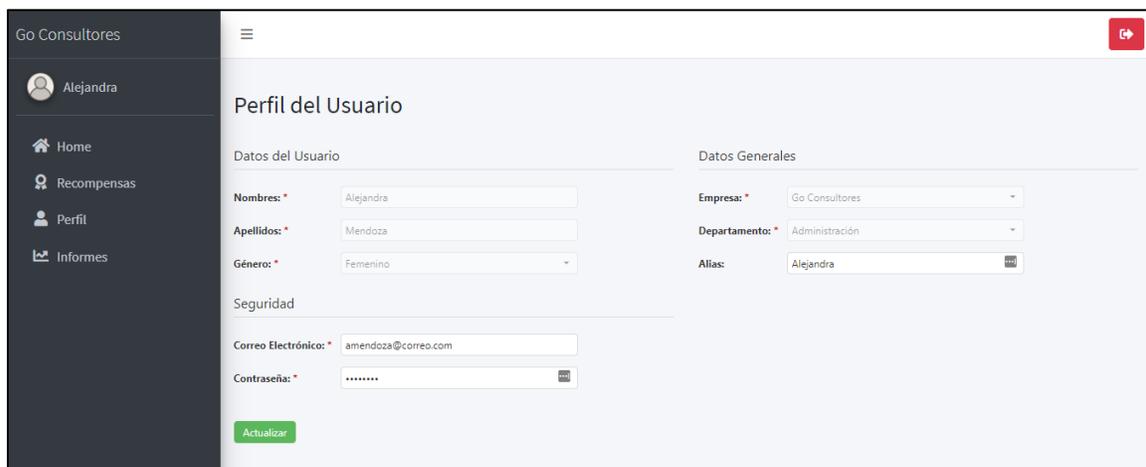


VII.2.4.3 Administrar datos personales

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los datos personales en el menú de navegación presiona la opción "Perfil":

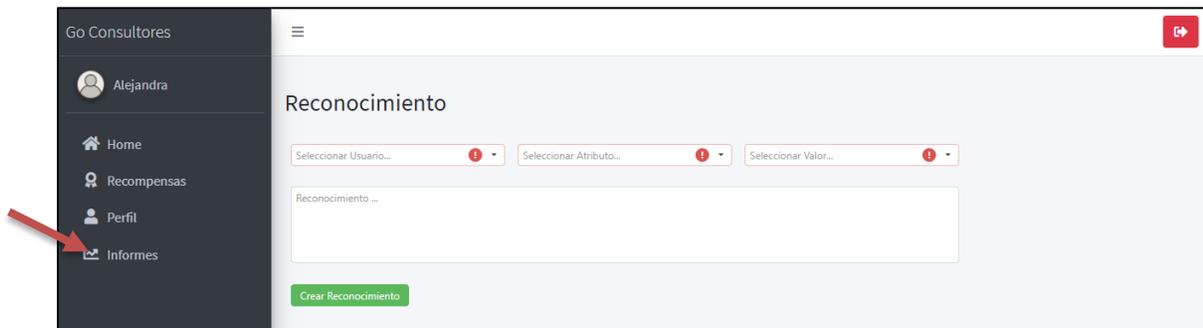


Una vez en la pantalla del perfil del usuario se muestran los campos que son editables para el usuario una vez realizado el cambio presionar el botón 

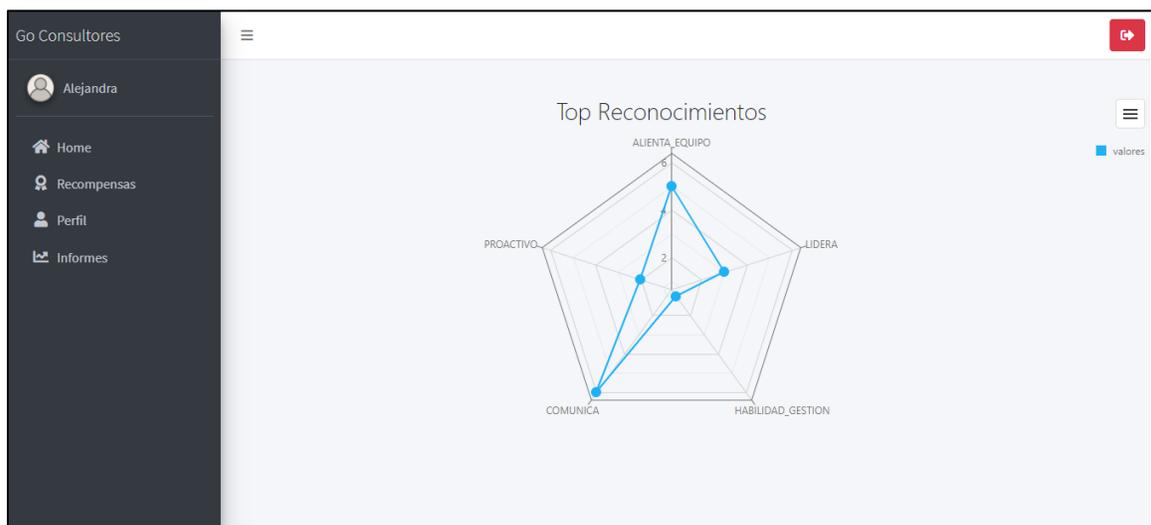


VII.2.4.4 Visualizar Informes

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los datos personales en el menú de navegación presiona la opción "Informes":



Una vez en la pantalla de los informes se muestra un gráfico de los atributos que ha recibido el usuario



VII.2.5 Módulo del Administrador

Una vez que se ha iniciado sesión el administrador visualiza la siguiente pantalla de inicio.

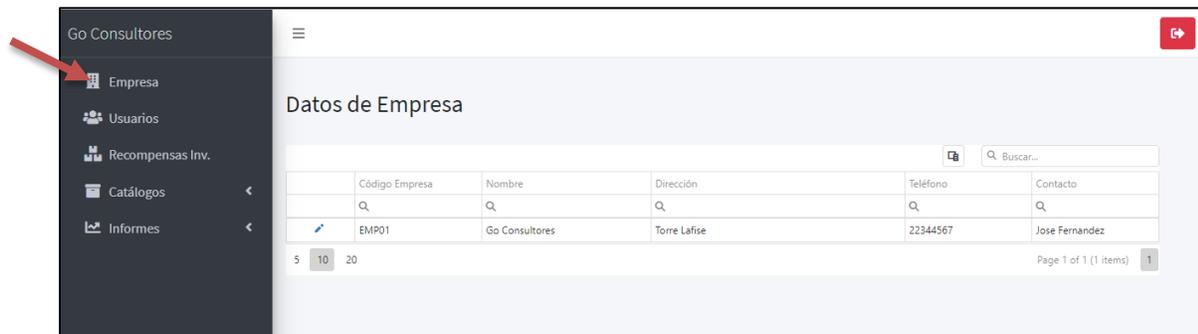
The screenshot displays the administrator interface for 'Go Consultores'. On the left is a dark navigation menu with the following items: 'Empresa', 'Usuarios', 'Recompensas Inv.', 'Catálogos', and 'Informes'. The main content area is titled 'Datos de Empresa' and features a search bar and a table with the following data:

	Código Empresa	Nombre	Dirección	Teléfono	Contacto
	Q	Q	Q	Q	Q
	EMP01	Go Consultores	Torre Lafise	22344567	Jose Fernandez

At the bottom of the table, there are pagination controls showing '5', '10', and '20' items per page, and 'Page 1 of 1 (1 items)'. A red box labeled 'Cerrar sesión' points to a red button with a right-pointing arrow in the top right corner. Another red box labeled 'Menú de navegación' points to the left sidebar. A third red box labeled 'Sección para visualizar las tablas de datos según la opción de menú seleccionada' points to the main content area.

VII.2.5.1 Administrar datos de Empresa

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los datos de la empresa en el menú de navegación presiona la opción "**Empresa**":



Presionar el botón  para mostrar la pantalla con los datos para edición.



Pantalla de edición de datos de la empresa

Datos de Empresa

Código Empresa: * EMP01

Nombre: * Go Consultores

Dirección: * Torre Lafise

Teléfono: 2234-4567

Contacto: Jose Fernandez

Save Cancel

VII.2.5.2 Administrar Usuarios

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los usuarios en el menú de navegación presiona la opción "**Usuarios**":

Go Consultores

Empresa

Usuarios

Recompensas Inv.

Catálogos

Informes

Datos de Empresa

	Código Empresa	Nombre	Dirección	Teléfono	Contacto
	Q	Q	Q	Q	Q
	EMP01	Go Consultores	Torre Lafise	22344567	Jose Fernandez

5 10 20 Page 1 of 1 (1 items) 1

Presionar el botón  para mostrar la pantalla con los datos para edición.

Presionar el botón  para eliminar un registro.

Presionar el botón  para agregar un nuevo registro.

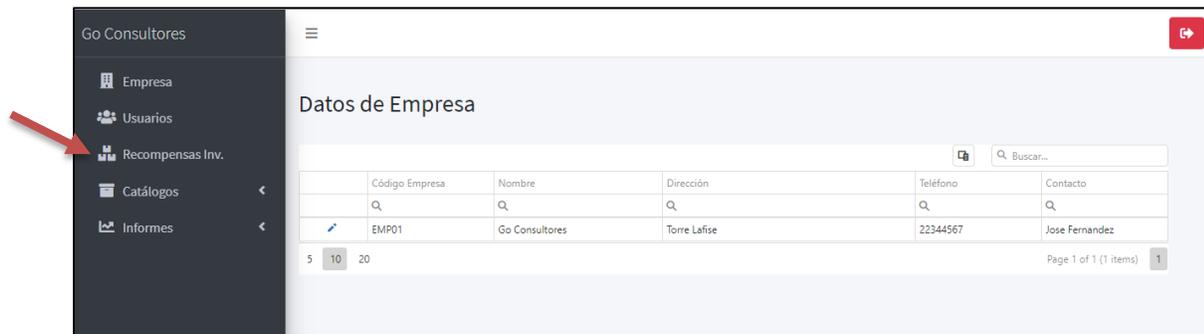
Usuarios del sistema

	Nombre	Apellidos	Género	Correo Electrónico	Departamento	Estado
	Q	Q	(All)	Q	(All)	(All)
	Admin	Admin	Masculino	admin@correo.com	Recursos Humanos	Activo
	Jose Carlos	Ramos	Masculino	jramos@correo.com	Desarrollo	Activo
	Alejandra	Mendoza	Femenino	amendoza@correo.com	Administración	Activo
	Lilian Alejandra	Mendoza	Femenino	lmendoza@correo.com	Desarrollo	Activo
	Gerardo Antonio	Hernandez Lopez	Masculino	ghernandez@correo.com	Aseguramiento de Calidad	Activo

5 10 20 Page 1 of 1 (5 items) 1

VII.2.5.3 Administrar Inventario de Recompensas

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los usuarios en el menú de navegación presiona la opción "**Recompensas Inv.**":



Presionar el botón  para mostrar la pantalla con los datos para edición.

Presionar el botón  para eliminar un registro.

Presionar el botón  para agregar un nuevo registro.



VII.2.5.4 Administrar Catálogos

Una vez en la pantalla de inicio, para realizar la administración de los usuarios en el menú de navegación presiona la opción "**Catálogos**" y se abrirá un sub menú con los catálogos para administrar



Una vez ingresando a cada una de las opciones se muestra la tabla con los datos relacionados a esa opción.

Presionar el botón  para mostrar la pantalla con los datos para edición.

Presionar el botón  para eliminar un registro.

Presionar el botón  para agregar un nuevo registro.

Pantalla que muestra los datos de los departamentos de la empresa.

Datos de Departamentos

	Código Departamento	Nombre	Descripción
	Q	Q	Q
 	DEP001	Recursos Humanos	Registro para identificar al departamento de Recursos Humanos te
 	DEP002	Aseguramiento de Calidad	Aseguramiento de Calidad
 	DEP003	Desarrollo	Desarrollos de interfaces
 	DEP005	Administración	Administración general

5 20 Page 1 of 1 (4 items)

Pantalla que muestra los datos de los roles de los usuarios.

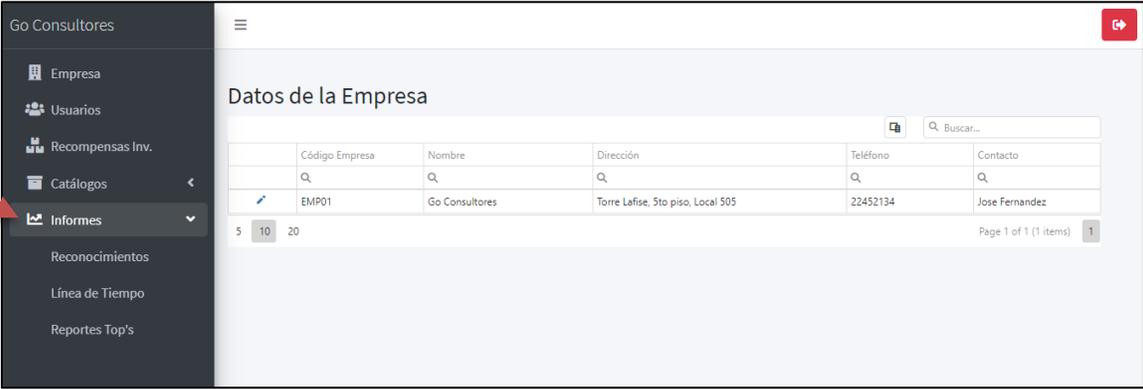
Datos de Roles

	Código Rol	Nombre	Descripción
	Q	Q	Q
 	ADMIN	Administrador	Administrador test
 	USER	Usuario	Rol para el usuario del sistema

5 20 Page 1 of 1 (2 items)

VII.2.5.5 Visualizar Informes

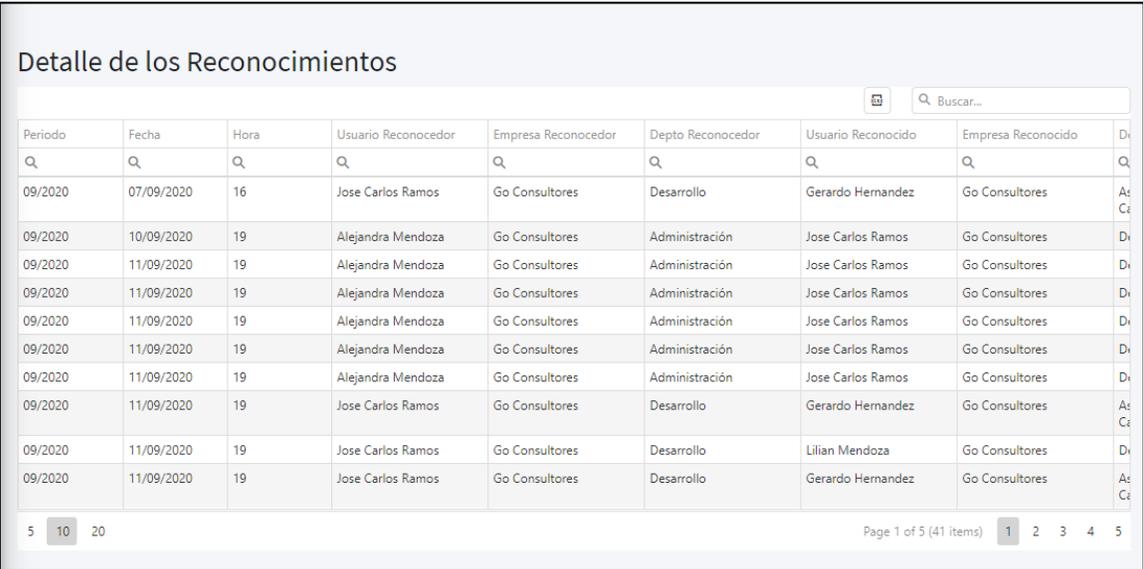
Una vez en la pantalla de inicio, para visualizar los informes en el menú de navegación presiona la opción "**Informes**" y se abrirá un sub menú con los informes disponibles.



The screenshot shows the 'Go Consultores' application. The left sidebar menu is open, and a red arrow points to the 'Informes' option. The main content area displays 'Datos de la Empresa' with a search bar and a table. The table has columns for 'Código Empresa', 'Nombre', 'Dirección', 'Teléfono', and 'Contacto'. The data row shows 'EMP01', 'Go Consultores', 'Torre Lafise, 5to piso, Local 505', '22452134', and 'Jose Fernandez'. There is also a pagination control at the bottom of the table.

En la opción de menú "**Reconocimientos**." se muestra el reporte de tipo tabla que contiene todos los reconocimientos otorgados.

El botón  permite al usuario exportar la tabla en un archivo de Excel



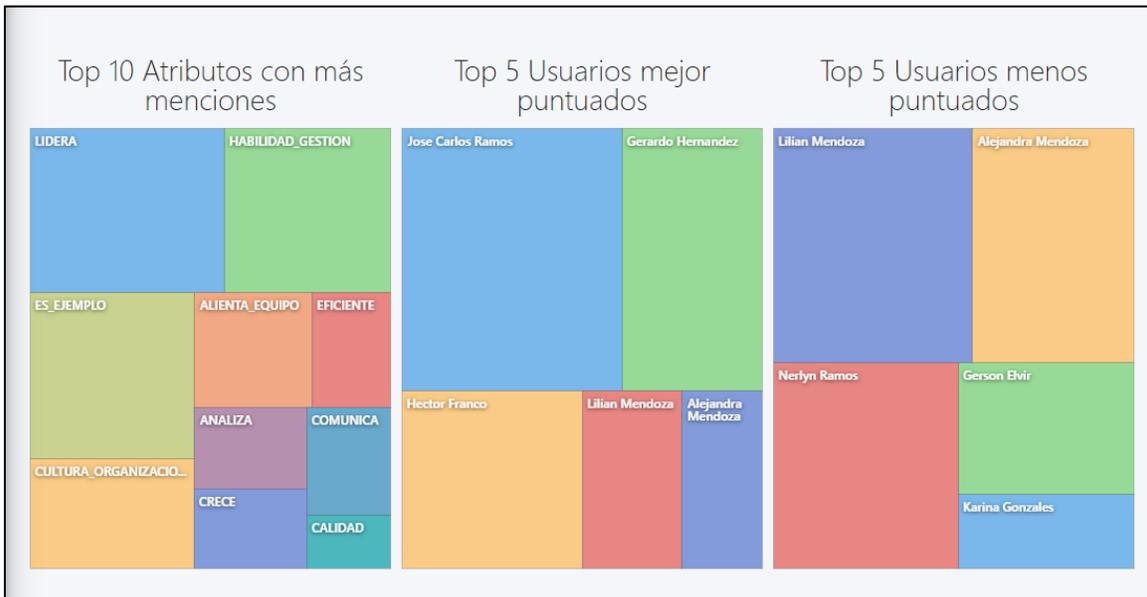
The screenshot shows the 'Detalle de los Reconocimientos' report. It features a search bar and a table with the following columns: 'Periodo', 'Fecha', 'Hora', 'Usuario Reconocedor', 'Empresa Reconocedor', 'Depto Reconocedor', 'Usuario Reconocido', 'Empresa Reconocido', and 'Di'. The table contains 10 rows of data. At the bottom, there is a pagination control showing 'Page 1 of 5 (41 items)' and a set of page numbers (1, 2, 3, 4, 5).

Periodo	Fecha	Hora	Usuario Reconocedor	Empresa Reconocedor	Depto Reconocedor	Usuario Reconocido	Empresa Reconocido	Di
09/2020	07/09/2020	16	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Desarrollo	Gerardo Hernandez	Go Consultores	At Ct
09/2020	10/09/2020	19	Alejandra Mendoza	Go Consultores	Administración	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Alejandra Mendoza	Go Consultores	Administración	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Alejandra Mendoza	Go Consultores	Administración	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Alejandra Mendoza	Go Consultores	Administración	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Alejandra Mendoza	Go Consultores	Administración	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Desarrollo	Gerardo Hernandez	Go Consultores	At Ct
09/2020	11/09/2020	19	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Desarrollo	Lilian Mendoza	Go Consultores	Di
09/2020	11/09/2020	19	Jose Carlos Ramos	Go Consultores	Desarrollo	Gerardo Hernandez	Go Consultores	At Ct

En la opción de menú **"Línea de tiempo"** se muestra el reporte de tipo gráfico que muestra el comportamiento y uso del sistema mostrando los reconocimientos que se realizan por día.



En la opción de menú **"Reportes Top's"** se muestran tres reportes de tipo mapa que muestra lo más destacado de los atributos, usuarios que realizan reconocimientos y usuarios que reciben reconocimientos.



VIII. CONCLUSIONES

- Durante el proceso de la presente investigación se identificó lo complicado que es encontrar empresas donde se ha implementado un sistema de reconocimiento de méritos, sin embargo, se han encontrado grandes empresas como: Salesforce, Redhat y Bridgewater que han adoptado un sistema de reconocimiento de méritos en su cultura organizacional.
- Se identificó que los principales obstáculos para el desarrollo de un programa de reconocimiento son: El no compromiso de los colaboradores con el programa y no adoptar el programa como parte de la cultura organizacional de la empresa.
- La empresa cuenta con diferentes medios para el reconocimiento de méritos, y se identificó que unos de los mejores métodos, es mediante un sistema de información diseñada para este fin.
- Un sistema correctamente diseñado permitirá registrar y visualizar esos trabajos excepcionales que los colaboradores realizan día a día y que son poco reconocidos.
- Se identificó que hay múltiples beneficios la implementación del programa de reconocimiento de méritos tanto para la empresa como para el colaborador y estos beneficios son fundamentales para el crecimiento mutuo, para el colaborador, una mayor satisfacción y un alto grado de responsabilidad, y para la empresa, un mayor compromiso de sus empleados y una mejor visión de habilidades que desarrollan los colaboradores para soporte en las tomas de decisiones en la empresa.
- Que el colaborador desarrolle un sentido de pertenencia y la consistencia del uso de la herramienta, son elementos que permitirán la apertura para que el programa de reconocimiento del mérito sea parte de la cultura organizacional.
- Como resultado de la investigación se identificó que la confianza en sí mismo, El crecimiento profesional y la participación en los procesos internos son los principales beneficios recibidos para los colaboradores al contar con el reconocimiento de méritos.
- La empresa no cuenta con una política oficial como tal, pero si se ha desarrollado un documento de lineamientos que sirven como guía para realizar el reconocimiento en la red social corporativa (yammer).

- Se identificó que las principales conductas para la cultura de la empresa, son la transparencia, el respeto y el trabajo en equipo; también se identifican conductas como la calidad de trabajo, liderazgo, proactividad, análisis, autonomía, entre otros.
- Se identificó que hay dos elementos principales en el reconocimiento del mérito, y son el motivo y una valoración, el motivo indica cual es la razón del reconocimiento que se está otorgando y la valoración que le da un "valor numérico" a ese reconocimiento.
- Se identificó que la empresa no cuenta con las mejores prácticas para el reconocimiento de méritos, el método actual para el reconocimiento resulta ser poco entendible por lo que genera mucha duda de lo que puede o no puede hacer el colaborador al momento de realizar un reconocimiento.

IX. RECOMENDACIONES

- De los casos de éxitos en las empresas previamente identificados se recomienda la selección de uno de ellos y que se estudie a profundidad para adoptar los mejores lineamientos y prácticas para el reconocimiento de méritos.
- Para superar los obstáculos previamente identificados es recomendable que la empresa presente un plan de implementación del programa, así como una campaña para que el colaborador se vaya haciendo de la idea de la importancia del programa.
- Ya que la empresa realiza el reconocimiento de méritos y hay múltiples formas para este fin, se recomienda que dentro de una política formalizada se establezca que solamente existirá una plataforma para este fin.
- Se recomienda que para el diseño del sistema a implementar se involucre a una parte de los colaboradores; con esto se toma en cuenta las diferentes opiniones, y se sentirán involucrados en el proceso.
- Se recomienda que la empresa debe realizar una lista de las habilidades o atributos a los que le desea dar seguimiento; así tener una visión más exacta al momento de querer recibir recomendaciones sobre algún tema en específico.
- Como se había mencionado previamente, involucrar al colaborador en el diseño de la herramienta es un punto a favor para que este tenga un sentido de pertenencia.
- Se recomienda que se clasifiquen los beneficios orientados a los colaboradores como beneficios formales (remuneraciones) y no formales (sin remuneraciones), esto aporta a que el colaborador tenga claro a que opta cuando se le es reconocido.
- Crear una política oficial que contenga los objetivos, alcance y limitantes del programa de reconocimiento de méritos. Esto para contar con proceso formal el cual debe ser socializado con los colaboradores.
- Se debe realizar una clasificación de todas las habilidades previamente seleccionadas; esto ayudará al momento de categorizar dichas habilidades y los colaboradores asociadas a ellas.

- Se recomienda continuar con la estructura de los elementos que la empresa tiene definidos para el reconocimiento de méritos, para evitar confusiones al momento de implementar la nueva herramienta.
- Con las lecciones aprendidas de los casos de éxito y el proceso actual del reconocimiento se recomienda que sea utilizado exclusivamente para los reconocimientos que aportan positivamente al colaborador y la empresa, con ello se asegura de tener el impacto deseado en la operación de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, A., Muhammad, F., & Bin Lebai, I. (1 de Enero de 2017). Meritocracy and Innovation: A Synergy for Organizations in Pakistan. Pakistan.
- Amazon. (s.f.). *Aws Amazon*. Obtenido de <https://aws.amazon.com/es/what-is-aws/>
- Berenguer, J. M. (2004). *Negocios digitales: compartir usando tecnologías de información*. EUNSA.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Ceballos, F. J. (2012). *Enciclopedia de microsoft visual basic : Interfaces gráficas y aplicaciones para internet con windows forms y asp.net (3a. ed.)*. RA-MA Editorial.
- Chandrasekaran, A., & Ruth, G. (09 de Julio de 2014). *Gartner*. Obtenido de <https://www.gartner.com/en/documents/2793418>
- Clavería, A. (20 de 08 de 2009). *MBA & Educación ejecutiva*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Cohen, D. (2009). *Tecnologías de información en los negocios (5a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cohen, D. (2009). *Tecnologías de información en los negocios (5a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cohen, D. K. (2009). *Tecnologías de información en los negocios (5a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Dávila, G. G. (2015). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- EcuRed. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de Enciclopedia colaborativa en la red cubana: <https://www.ecured.cu/Meritocracia>
- Gabriel, R. (2017). *Dirae*. Obtenido de Dirae: <https://dirae.es/palabras/m%C3%A9rito>
- Gaceta. (14 de Enero de 2008). Decreto No.135-2008. Tegucigalpa, Francisco Morazán, Honduras.
- Jimenez, J. Z. (2013). *Aplicaciones web*. En *Aplicaciones web*. Macmillan Iberia, S.A.
- Marín, J., López, M., & Vara, J. (2014). *Desarrollo web en entorno servidor*. RA-MA Editorial.

Martínez, J. F. (2014). Aplicaciones web. En J. F. Martínez, *Aplicaciones web* (pág. 18). RA-MA Editorial.

Microsoft. (14 de 03 de 2017). Obtenido de <https://docs.microsoft.com/en-us/sql/relational-databases/databases/databases?view=sql-server-ver15>

Netcraft. (26 de 05 de 2020). *Netcraft*. Obtenido de <https://news.netcraft.com/archives/2020/05/26/may-2020-web-server-survey.html>

Petkovic, D. (2010). *Microsoft SQL Server 2008: manual de referencia*. McGraw-Hill Interamericana.

RAE. (s.f.). Obtenido de Real academia española: <https://dle.rae.es/m%C3%A9rito>

RAE. (s.f.). Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/tecnocracia>

Red Hat Inc. (s.f.). *Red Hat*. Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/cloud-computing/what-are-cloud-providers>

Red Hat Inc. (s.f.). *Red Hat*. Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/cloud-computing/what-is-cloud-architecture>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.

ANEXOS

A.1. INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Entrevista estructurada

Fecha	
Lugar	
Entrevistador	
Entrevistado	Gerente/Supervisor

Introducción

La presente entrevista es un método de recolección de información para los gerentes y supervisores de la empresa Go Consultores para identificar cual es la situación actual sobre el reconocimiento de méritos

Características

Esta entrevista es carácter informativa y exclusiva para efectos del proyecto a desarrollar

Preguntas

1. ¿Qué opinión tiene sobre Go Consultores?
2. ¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?
3. ¿Siente que lo escuchan en la empresa? ¿Por qué?
4. ¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?
5. ¿Conoce las actividades que realizan sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?
6. ¿Qué tan frecuente se le reconoce a un colaborador por una actividad que realizó? ¿Por qué?
7. ¿Cuáles son los medios por los que se realiza el reconocimiento de mérito de un colaborador?
8. ¿Cuáles son los méritos más reconocidos entre los colaboradores?
9. ¿Cuáles cree usted que son las conductas o valores que se alinean mejor con la empresa?
10. ¿Cuáles son las políticas para el reconocimiento del mérito en la empresa?
11. ¿Qué beneficios obtienen los colaboradores por los méritos recibidos? ¿Por qué?
12. En su opinión, ¿Cuál es el impacto del reconocimiento del mérito en las operaciones de la empresa?
13. ¿Conoce casos de éxito donde se haya integrado un sistema de reconocimiento de mérito?
¿Cuáles?
14. ¿Cuáles cree usted que son las claves para que el reconocimiento de mérito sea parte integral en la cultura organizacional?

A.2. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

➤ A.2.1 General

Empresa: Go Consultores S. de R.L.

Nombre de proyecto: Desarrollo de sistema web para el reconocimiento de méritos del personal.

Departamento: Recursos Humanos.

Encargado: José Alfredo Chaves

Introducción: El estudio de factibilidad se presenta como un instrumento para la toma de decisión para el desarrollo e implementación de un sistema web para el reconocimiento de méritos en la empresa Go Consultores.

En el actual estudio se presentan los requisitos para llevar a cabo el proyecto, así como la viabilidad de la infraestructura actual en la empresa para el desarrollo del mismo. Se presenta el alcance del proyecto.

➤ A.2.2 Alcance del proyecto

El desarrollo del proyecto consiste en elaborar una herramienta para realizar el reconocimiento de los méritos de los colaboradores de la empresa; la herramienta debe contener un módulo que permita ingresar, editar y eliminar una publicación de un mérito, esta debe contener un módulo de mantenimiento para la administración de la herramienta, así como un módulo de reportería o visualización donde se pueda analizar la información ingresada para cada colaborador.

Toda la información deberá ser almacenada en una base de datos relacional, así como un diseño de reportería con herramientas de inteligencia de negocios y en la medida posible debe desarrollarse adaptándose a los recursos con los que cuenta la empresa.

El tiempo de desarrollo de la herramienta es definido por el tiempo de fase de proyecto definido por la universidad para tal fin, un estimado de 10 semanas lo que dura un período académico.

➤ **A.2.3 Viabilidad Económica**

A continuación, se presenta los datos de la viabilidad económica con relación hardware requerido para implementar.

Tabla 62. Viabilidad de económica del Hardware

Hardware	Versiones	Cantidad	Precio
AWS EC2 (Instancia en nube)	1.3.2003150	1	\$0.00
Computadoras del personal	Windows 10	1	\$0.00
Total			\$0.00

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera se presenta la viabilidad económica con relación al software que se necesita para el desarrollo.

Tabla 63. Viabilidad de económica del Software

Software	Versión recomendada	Licencia	Precio
Microsoft SQL Server	SQL Server 2016 Standard Edition	1	\$0.00
Windows Server	2016	1	\$0.00
DevExtreme – Suscripción		1	\$0.00
Visual estudio ASP.NET	Versión 4.8 (abril 2019)	1	\$0.00
Total			\$0.00

Fuente: Elaboración propia

➤ **A.2.4 Viabilidad Técnica**

Una vez realizada la viabilidad económica se presenta la viabilidad técnica, herramientas e infraestructura para la funcionalidad.

Tabla 64. Viabilidad de técnica del hardware

Hardware	Licenciamiento
Servidor Local	No existe
Infraestructura en nube (IIS) – AWS	Existente
Computadoras del personal	Existente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 65. Viabilidad de técnica del software

Software	Licenciamiento	Cantidad	Requisitos
Microsoft SQL Server	Existente	1	Hardware (Mínimo) Espacio en disco: 6 GB Memoria RAM de 1 GB. Procesador: 2.0 GHz
DevExtreme	Existente	1	Software (Mínimo) .NET Framework 4.0 y posterior / .NET Core 1.0.1 y posterior ASP.NET MVC 3 y posteriores Visual Studio 2012 y posteriores
Visual estudio ASP.NET	Existente	1	Hardware (Mínimo) Procesador: 1GHz RAM: 512 MB Espacio en disco: 4.5 GB Software (Mínimo) .NET Framework 4.6.2

Fuente: Elaboración propia

➤ **A.2.5 Viabilidad Operativa**

Como parte final, basado en la información recopilada en las entrevistas se realiza un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) relacionadas al presente proyecto

<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del personal. • Buena disposición a nuevas metodologías. • Relaciones laborales basadas en el respeto. • Alta tasa de antigüedad laboral. 	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el reconocimiento de méritos. • Ampliar la lista de reconocimientos otorgados. • Optimizar el reconocimiento de méritos. • Implementar conductas/valores alineadas con la visión empresarial. • Establecer una política oficial para el reconocimiento del mérito.
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguimientos en proyectos internos. • Poca comunicación interna. • Poca integración de equipos de trabajos y experiencias adquiridas. 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desinterés sobre un nuevo sistema implementado. • Identificar erróneamente las claves para el éxito del proyecto. • El desinterés de la empresa en el uso de la herramienta.

Ilustración 49. Análisis FODA - Go Consultores

Fuente: Elaboración propia