



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)

Ingeniero En Sistemas

TEMA:

Estudio De Implementación De Un Sistema Web Para El Control Y Seguimiento De Quejas Y Sugerencias En La Empresa Tía (Sucursal 121) Del Cantón Ventanas, Provincia Los Ríos.

EGRESADA(O):

Roberto Carlos Moreira Tobar

TUTOR:

Ing. Ricaurte Zambrano Erick Magno

AÑO 2020 - 2021

Introducción

En la actualidad los sistemas web y tecnologías de información han cambiado forma en que operan las organizaciones, su finalidad es crear la empresa Ágil. A través de su uso es posible lograr importantes mejoras, ya que se basan en la automatización y control de procesos operativos, proporcionan una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y logran una ventaja competitiva.

Una de las Áreas que se ha venido mejorando en las empresas por aumento de la demanda de clientes ha sido la productividad, es por esta razón que la calidad en el servicio al cliente es un tema reciente dentro de las empresas, ya que estos han exigido el mejor trato y una mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se ven en la necesidad de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Por estas razones mencionadas, se busca una mejora en la atención al cliente en la empresa “TIA (SUCURSAL 121) DEL CANTÓN VENTANAS, PROVINCIAS LOS RIOS” la cual se dedica a ventas de productos y servicios y cual recibe un promedio de 60 clientes diarios lo cual presenta una gran demanda de atención por parte de la empresa por lo cual se considera que por medio del desarrollo de un sistema web para el control y seguimiento de quejas y sugerencias y mediante el uso de esta herramienta que permita a los empleados el dar solución a los inconvenientes que se dan a la hora de administrar de forma correcta información sobre lo que quejas y sugerencias de parte de cliente y así lograr un mejor seguimiento a estas y finalmente dar un solución un tiempo corto para mayor satisfacción de parte del cliente ya que se eliminaría los procesos manuales pocos seguros y muchas veces de difícil acceso.

Desarrollo

A nivel nacional e internacional en las empresas tanto públicas como privadas se ven obligadas a estar a la vanguardia de crecimiento y desarrollo basado en tecnología y nuevas tendencias de negocio para así brindar mejores servicios a sus usuarios finales, es por ello que es necesario implementar métodos tecnológicos modernos que faciliten el acceso a la información a su vez agilizando los procesos diarios que se van dando proporcionando así mayor comodidad en el manejo de datos, estos son utilizados como un elemento estratégico con el que innovar, competir y alcanzar sus objetivos en un entorno globalizado.

Pero así mismo muchas aun no cuentan con sus procesos operacionales bien estructurados como el de servicio al cliente o servicio de quejas y sugerencias, por lo que nace la idea de crear nuestro sistema enfocado en ese punto crítico y muchas veces olvidado, que enfrentan las empresas diariamente.

Almacenes “Tía” es una empresa nacional y multinacional con sucursales en todo el Ecuador hoy en día en el cantón ventanas cuenta con dos sucursales (518 y 121) esta última se encuentra en las calles Malecón y Seminario la cual fue inaugurada en el 1999 dedicado a la venta de diferentes productos para el consumo, artículos electrónicos y para el hogar y tuvo una nueva inauguración en el año 2015 expandiendo considerablemente su local y brindando un estilo moderno y renovado.

En la sucursal 121 de Almacenes “TIA” se observó que todo el proceso de Queja y sugerencias es llevado de forma manual en un libro y que este es revisado por el supervisor encargado cada mes lo que causa lo siguiente inconvenientes:

➤ **Perdida de Datos**

Al no estar almacenado en un sitio confiable esto provoca muchas veces que el registro de Quejas y Sugerencias no sea segura o que causa muchas veces perdida de datos por diferentes causas por confusión de libros etc.

➤ **Inseguridad de datos**

El libro de Sugerencias y Quejas se encuentra en un sitio que tiene acceso fácil todo tipo de empleado de área operativa guardias y demás incluso

al alcance de clientes y recordemos que pueden a ver quejas hacia un empleado en específico.

➤ **Tiempo de Respuesta Largos**

Mediante una breve investigación se pudo obtener la siguiente información la cual hace referencia a que el libro de quejas y sugerencias es revisado cada mes por el supervisor el cual tiene que viajar al cantón ventanas para hacer distintas operaciones entre estas la revisión del libro

➤ **Falta de seguimiento**

Al no contar con una organización establecida no es posible brindar el debido seguimiento a quejas y sugerencias que se ha realizado en una área específica

➤ **Falta de Atención**

Recordemos que el libro solo puede ser revisado y atendido por el supervisor en cual realiza visitas cada mes lo cual causas problemáticas por parte de la jefa del local brindar una mejor atención o mejorarla en cierto modo.

➤ **Falta de Organización de Registros**

En este punto hacemos énfasis a que solo se lleva un libro de registro en el cual van las Quejas y sugerencias lo cual no es factible ya que, aunque parezcan lo mismo no lo son e incluso su atención es distinta lo cual a la hora de atender consume más recursos humanos y tiempo de lo que debería.

➤ **Insatisfacción de los clientes**

Este es un punto muy importante ya que el actual proceso no es bien recibido por parte de la clientela ya que mediante las encuestas pudimos observar que tardan entre 10-30 minutos en ser atendidos para realizar un queja o sugerencias también hacemos énfasis que estas solo pueden hacerse acercándose a las oficinas y de manera manual

La jefa de la sucursal 121 de almacenes “TIA” Diana Hurtado Suarez indico que con el pasar de los años ha ido notando la dificultad que se ha ido dando con el manejo y gestión de quejas sugerencias ya que habiéndose convertido en una de los locales comerciales más prósperos y accesibles y productivos de cantón Ventanas su clientela ha crecido de forma abundante y diversa lo cual ha causado una gran demanda de recursos humanos y tecnológicos

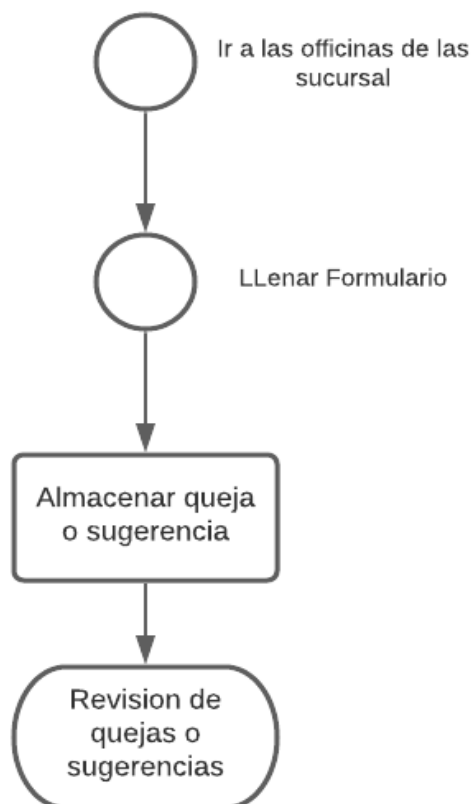


Diagrama De Flujo

Elaborado Por: Roberto Moreira

Hoy en día la sucursal 121 de almacenes TIA no cuenta con procesos automáticos y sistematizados para llevar a cabo el control y gestión de los trámites que ingresan a diario en el área de quejas y sugerencias, Por este motivo es necesario aplicar alternativas que sirvan para mantener, competir y brindar una mejor atención al cliente en el cantón de Ventanas.

para ello es importante la implementación de un sistema web, para el control y seguimiento de quejas y sugerencias que será de gran utilidad para tener un registro claro y accesible de todas la quejas y sugerencias realizadas por el usuario, realizar

consultas y así tener conocimiento de los puntos débiles o que perjudican a la empresa. El sistema web también será de gran utilidad para logra una mayor autonomía y mejor perspectivas y satisfacción por parte de cliente ya que será de fácil acceso y la realización de su queja o sugerencia le llevará meno de 5 minutos y la podrá realizar de cualquier lugar con acceso a internet además de recibir una notificación de que su queja ha sido atendida adecuadamente.

El siguiente caso de estudio tiene como objetivo analizar la factibilidad de implementación de un sistema web para el control de Queja y surgencias de la sucursal 121 de almacenes TIA, lo cual será de gran importancia contar con este tipo herramienta web ya que usándolo de manera apropiada será más competitivo y productivo el establecimiento.

“En la actualidad las aplicaciones web se han vuelto indispensables para el manejo de la información en una organización, convirtiéndose en una herramienta que

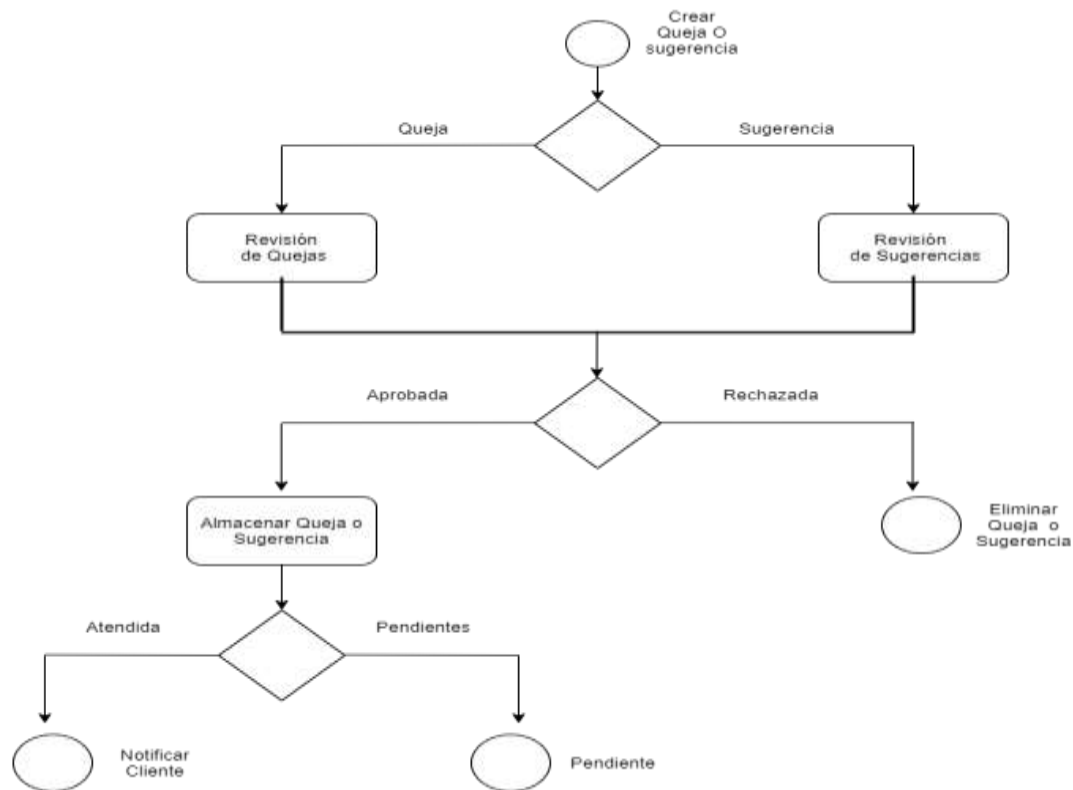


Diagrama De Flujo

Elaborado Por: Roberto Moreira

permite al usuario acceder y utilizar un sistema informático a través de internet mediante un navegador web, permitiendo el acceso a la información desde cualquier parte del mundo”. (LENIN, 2018)

No cabe duda que las aplicaciones Web cada vez más evolucionan el mundo empresarial brindando nuevas soluciones tecnológicas y supliendo las necesidades de las empresas y sus clientes.

Actualmente en el Ecuador si existen empresas dedicada al desarrollo de aplicaciones tales como:

- Ekuasoft
- IQ latam

“Un sistemas o aplicativo web se puede definir como una aplicación por la cual el usuario mediante el navegador hace peticiones a una aplicación accesible a través de internet o intranet y que recibe respuesta mediante el mismo navegador”. (Mora, 2017)

¿Qué es la Atención de quejas y sugerencias en una empresa?

La atención a quejas y reclamos, es un factor clave dentro de una organización, porque permite conocer las falencias y faltas que se originan dentro de la misma, y por la cual se buscará una solución a mejorar la problemática. (Poaquiza, 2018)

La metodología utilizada en este caso práctico es el método cuantitativo y la técnica de investigación de que se realizó fue la observación directa mediante la herramienta de encuesta que serán realizada a los usuario o clientes de las sucursal 121 de almacenes TIA ya que estos cuenta con la suficiente experiencia realizando lo diferentes procesos con el pasar de los años mediante esto Se pudo determinar que el control de quejas y sugerencias no se realizan de manera adecuada porque todos estos procesos son llevado de forma manual y poco eficaz a la hora de llevar el debido seguimiento y no ayuda a identificar las problemáticas o puntos débiles de la empresa además de ser poco práctico causando una gran insatisfacción por parte del cliente, también causando pérdida de clientes debido a que no siente que se les esté brindando

la atención adecuada ya que no reciben ninguna confirmación de que fueron escuchados, es por las razones que es necesario tener un control de quejas y sugerencias para así optimizar todos los procesos que se llevan a cabo en la sucursal 121 de almacenes “TIA ”para así mantener un control adecuado de la quejas y sugerencias y reforzar esos puntos débiles identificados mediante estos.

La metodología cuantitativa es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Sampieri, 2018)

El tipo investigación es de campo, ya que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en la que se han conseguido los datos (castillo, 2005)

La investigación se realizó con dicho diseño ya que se pudo trasladar al lugar de los hechos y se aplicó un instrumento de recolección de datos (encuestas), dirigida a la clientela. Esto sirvió de ayuda para recaudar datos necesarios sobre el proceso de resolución de las quejas presentadas por parte de la ciudadanía y sustentar los resultados de la investigación, presentar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Para este caso de estudio es necesario evaluar si el proyecto es viable o no antes de ser implementado, se debe analizar la sucursal 121 de almacenes TIA si este cuenta con los recursos necesarios para ser considerado factible y si esta está acorde con los objetivos planteados

- **Factibilidad Técnica**

En la factibilidad se evaluará si la sucursal 121 de almacenes TIA cuenta con los recursos tecnológicos de hardware y software para la implementación del sistema web para control y seguimiento de quejas y sugerencias de la sucursal 121 pero teniendo en cuenta que el sistema web no será desarrollado en la empresa si no por un desarrollador de aplicaciones web independiente o alguna empresa dedicada a esta

actividad este punto automáticamente es considerado factible para la empresa ya que no tendremos gastos en hardware ni software por parte de almacenes TIA.

- **Factibilidad Operativa**

La factibilidad operativa se refiere a todos aquellos recursos que donde intervienen algún tipo de actividad (Procesos), depende de los recursos humanos que participen durante la operación del proyecto durante esta etapa se identifica todas aquellas actividades que son necesarias para lograr un objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarlo a cabo (Varas, 2017)

Varios	Función
Diana Hurtado Suarez	Jefa de local
Christian López	Coordinador
Marlon Coloma	Supervisor
TOTAL	3

Tabla 1

Elaborado Por: Roberto Moreira

Para este punto se comprobó si la sucursal 121 de almacenes TIA cuenta con persona calificado o con conocimientos para el manejo de sistemas web.

En la sucursal 121 de almacenes “TIA” se pudo observar que existe personal calificado y con experiencia previo en manejo de sistemas web y páginas web lo que comprueba y confirma la factibilidad operativa de nuestro caso de estudio y asegura un buen manejo y control de sistema web para control y seguimiento de quejas.

Factibilidad Económica

La factibilidad económica es el análisis de los costos e ingresos de un proyecto en un esfuerzo por determinar si resulta o no lógico y posible

poder completarlo. Es un tipo de análisis de costo-beneficio del proyecto examinado, que evalúa si es posible implementarlo. (Corvo, 2019)

Por lo tanto, el analizar la factibilidad económica es de suma importancia para la viabilidad de un proyecto ya que esta determinara si la empresa cuenta con la inversión necesaria para implementar un proyecto.

Sistemas	Empresa	Total
Sistema web para gestión de quejas y sugerencias	IQ LATAM	\$300
Sistemas web de control y seguimiento de quejas y sugerencias	ekuasoft	\$450

Tabla 2

Elaborado Por: Roberto Moreira

Tras el debido análisis pudimos concluir que la empresa almacenes TIA al ser una empresa multinacional de gran éxito cuenta con los recursos necesarios para cubrir lo costó de desarrollo de un sistema web para el control y seguimiento de quejas para la sucursal 121 del cantón VENTANAS

Recursos	Empresa	Costo	Años	Total
Hosting	DAGAnet	\$99	3	\$297

Tabla 3

Elaborado Por: Roberto Moreira

La empresa de desarrollo de software Ekuasoft propone un sistema web con características muy e interesante además de una estilo moderno y accesible adaptable a todo tipo de pantalla, que resuelven todas las falencias identificadas a lo largo de nuestro caso de estudio y a un precio accesible para la empresa lo que la convierte en la mejor opción a la hora del desarrollo e implementación del sistema para el control y seguimiento de quejas y sugerencias de la sucursal 121 de almacenes TIA del cantón Ventanas.

Conclusiones

Luego de haber analizado lo diferentes puntos podemos concluir que nuestro proyecto cumple con todos los requisitos y la empresa cuenta con todos los recursos para ser considerado 100% factible técnicamente, económicamente y operativamente.

En función de las encuestas podemos concluir que con la implementación de este sistema se resuelve todas las necesidades y problemáticas presentadas a la hora de llevar el debido control y seguimiento de quejas y sugerencias como son:

➤ **Tiempo**

Se pudo concluir que un sistema web reduce tanto el tiempo de respuesta como el de creación de una queja por parte del cliente

➤ **Organización de registro**

Mediante el sistema mencionado se llegó a la conclusión que se obtendrá un mejor organización y accesibilidad a los registros logrando más eficacia a la hora de realizar consultas

➤ **Seguridad de registro**

Una de las características del sistema web es la seguridad que le brindara a los datos ya que contara con base de datos.

➤ **Falta de seguimiento**

Mediante el sistema podrán brindar un mejor seguimiento ya no por mes sino semanal de forma remota

➤ **Falta de atención**

Al solucionar estas problemáticas mencionada a lo largo del caso de estudio se logra brindar una mejor atención y así obtener una satisfacción por parte del cliente.

Una vez habiendo resuelto estas problemáticas se llegó a la conclusión que el supervisor podrá brindar un mejor servicio y un mejor seguimiento a todas las quejas y sugerencia en la sucursal 121 y así identificar los puntos débiles o problemáticas presentadas en la empresa y brindar una solución practica y eficaz en menos tiempo.

ANEXOS

Encuesta

Encuesta

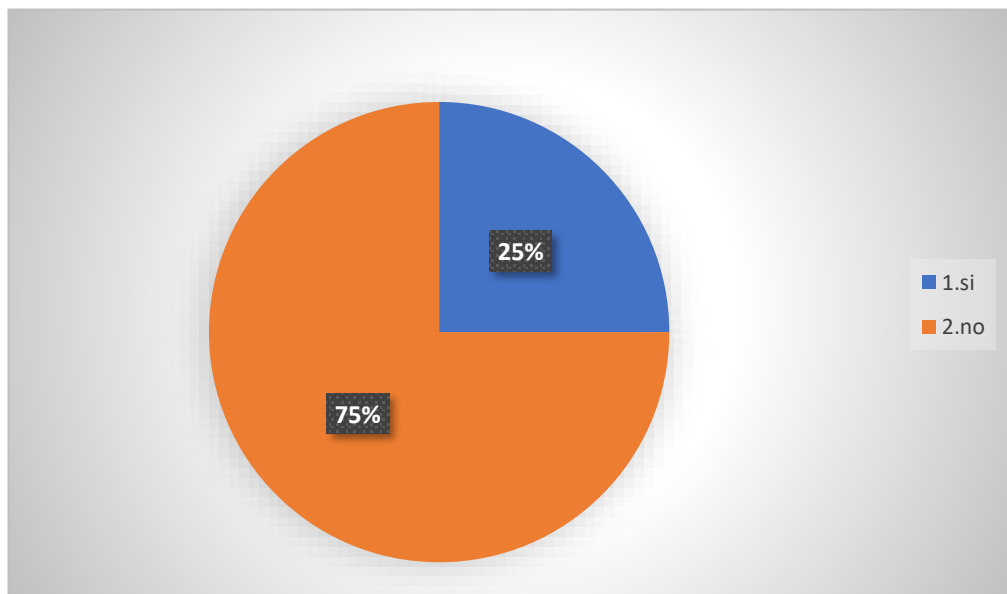
1. **¿Usted cómo cliente conoce los procesos que se llevan a cabo para realizar una queja o sugerencia?**
 - Si
 - NO
2. **¿Como calificaría el actual proceso de manejo de quejas y sugerencia de la sucursal 121 de almacenes TIA?**
 - Malo
 - Bueno
 - Muy Bueno
3. **¿Conoce usted lo beneficios que otorgan los sistemas web?**
 - Si
 - No
4. **¿Cuál es tiempo que se tarda en realizar una queja?**
 - Entre 5-15mnts
 - Entre 15-30mnts
 - Mas de 30 mnts
5. **¿Actualmente usted cree que sus quejas o sugerencias son escuchadas?**
 - Si
 - No
6. **¿Como calificaría la atención brindada por el departamento?**
 - Malo
 - Bueno
 - Muy Bueno
7. **¿Considera usted que el seguimiento de su queja o reclamo debería llevarse de manera computarizada para ahorrar tiempo al momento de recibir una información sobre el mismo?**
 - Si
 - No
8. **¿Estaría de acuerdo con que la sucursal 121 de almacenes TIA del Cantón Ventanas disponga de un sistema web de control y seguimiento de quejas y sugerencias para que el cliente verifiquen el estado de las mismas?**
 - Si
 - No

Resultados:

Encuesta realizada a los ciudadanos del Cantón Ventanas

1. ¿Usted cómo cliente conoce los procesos que se llevan a cabo para realizar una queja o sugerencia?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	25%
No	45	75%
TOTAL:	60	100%

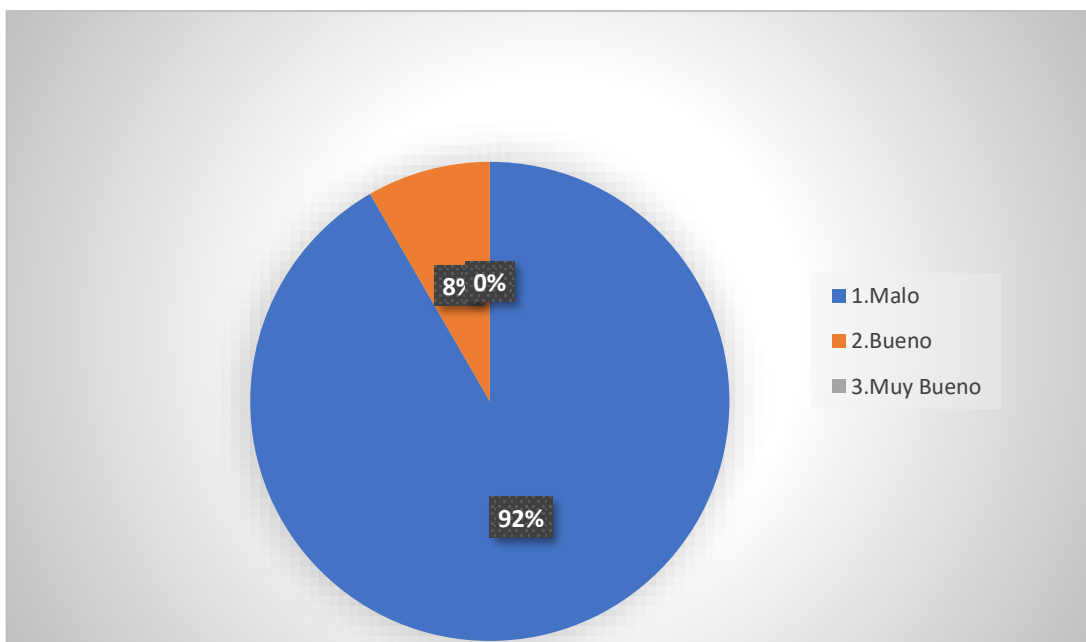


Análisis

El 75% de los clientes encuestados no conocen los procesos de seguimiento de quejas que se maneja actualmente en la sucursal 121 de almacenes TIA lo cual presenta una notable problemática

2. ¿Como calificaría el actual proceso de manejo de quejas y sugerencia de la sucursal 121 de almacenes TIA?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	92%
Bueno	5	8%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL:	50	100%

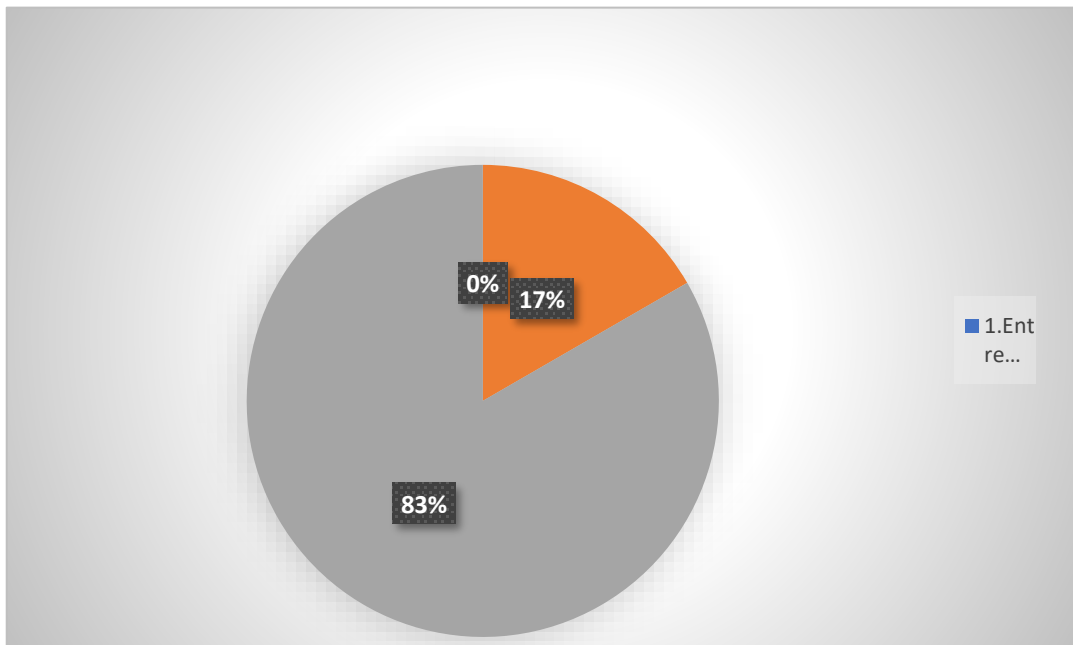


Análisis

El 92% de la ciudadanía encuestadas considera muy malo el actual manejo de quejas y sugerencia de la sucursal 121 de almacenes TIA ya que no sientes que exista tal control

3. ¿Conoce usted los beneficios que otorgan los sistemas web?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	33%
No	40	67%
TOTAL:	60	100%

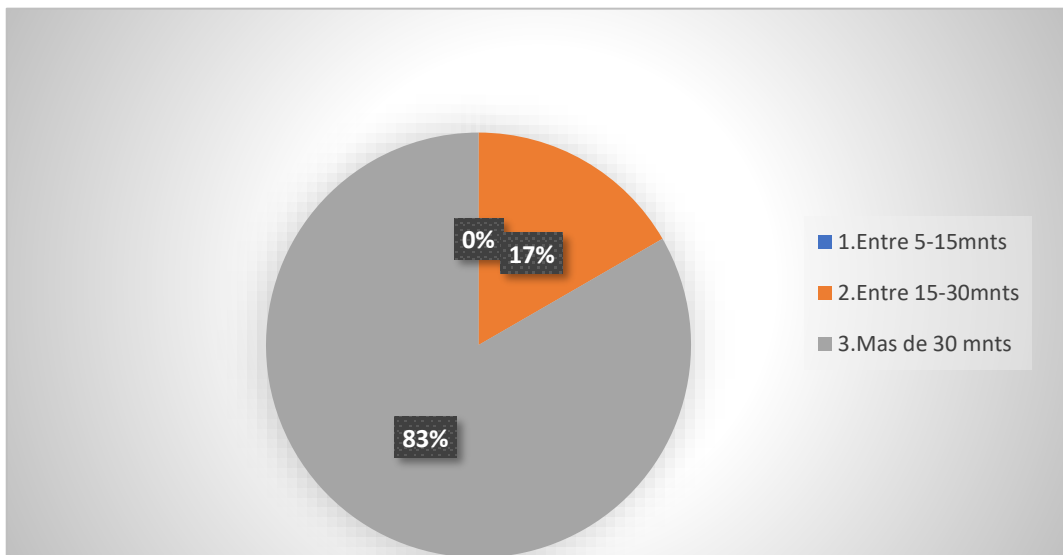


Análisis

Como podemos observar un 67% está al tanto de los beneficios que ofrece un sistema web tales como la optimización y una mayor seguridad y accesibilidad a los datos y solo un 33% no los conocen

4. ¿Cuál es tiempo que se tarda en realizar una queja?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entre 5-15mnts	0	0%
Entre 15-30mnts	10	17%
Mas de 30 mnts	50	83%
TOTAL:	60	100%

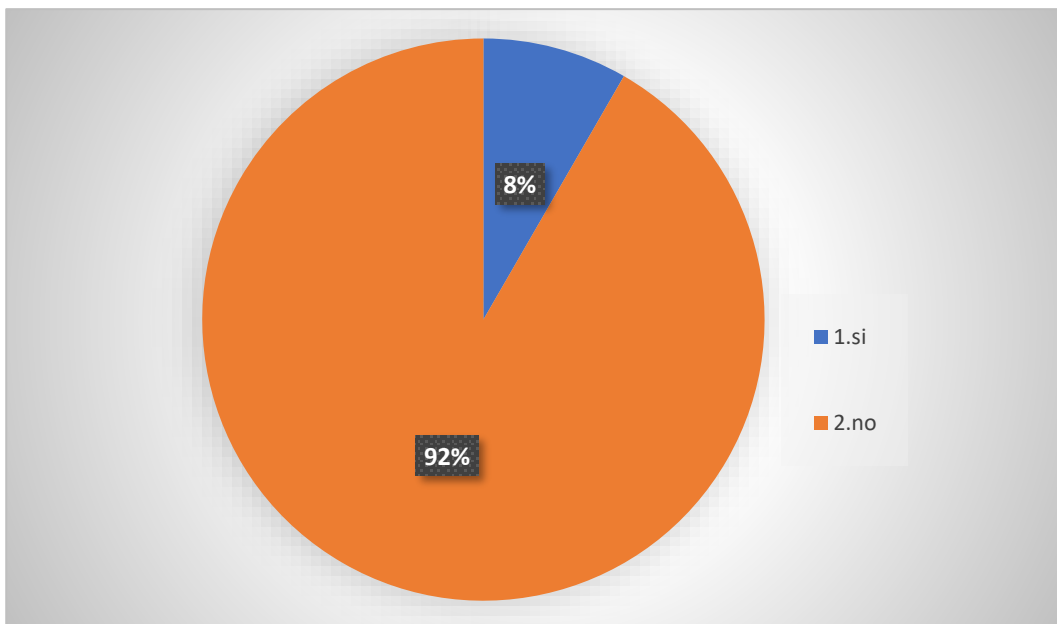


Análisis

El personal encuestado indica que actualmente el 83% de los procesos para realizar una Queja o sugerencia llevado en la sucursal 121 de almacenes TIA se tarda más de 30 minutos esto se debe a la forma que se lleva las mismas ya que hay una clara demora a la hora de brindar atención adecuada.

5. ¿Actualmente usted cree que sus quejas o sugerencias son escuchadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	8%
No	55	92%
TOTAL:	60	100%

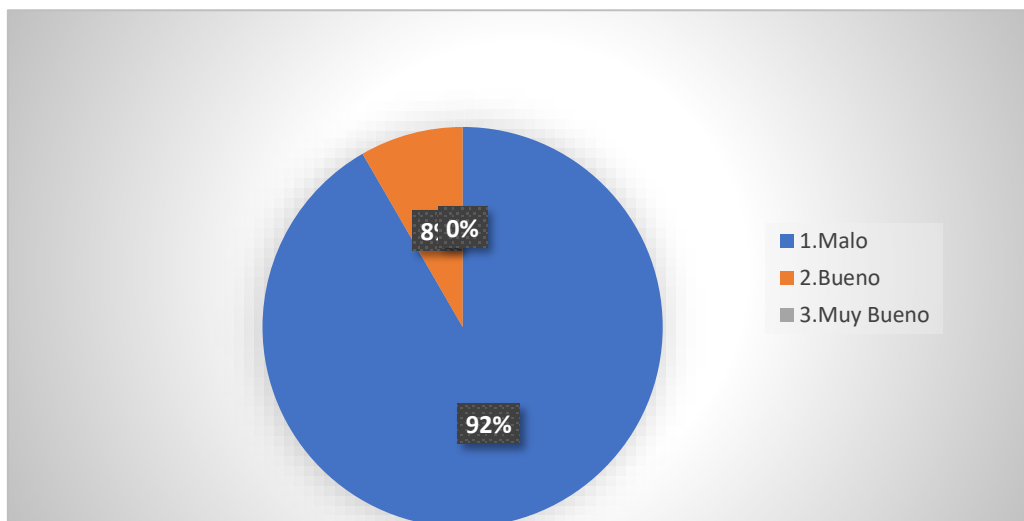


Análisis

El 92% de los clientes encuestados consideran que sus quejas no son escuchadas esto debido que no reciben respuesta alguna o tienen la certeza de que su queja fue atendida

6. ¿Como calificaría la atención brindada por el departamento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	92%
Bueno	5	8%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL:	50	100%

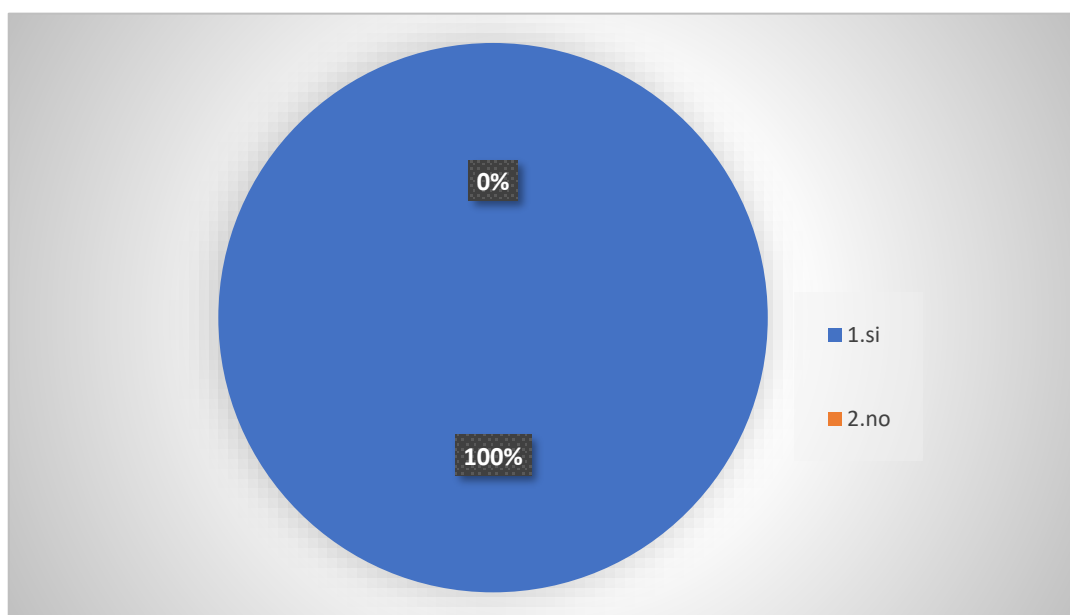


Análisis

El 92% de los clientes encuestados considera muy mala la atención brindada por el departamento de la sucursal 121 de almacenes TIA por motivos de que no se siente escuchados o atendidos adecuadamente

7. ¿Considera usted que el seguimiento de su queja o reclamo debería llevarse de manera computarizada para ahorrar tiempo al momento de recibir una información sobre el mismo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	100%
No	0	0%
TOTAL:	60	100%

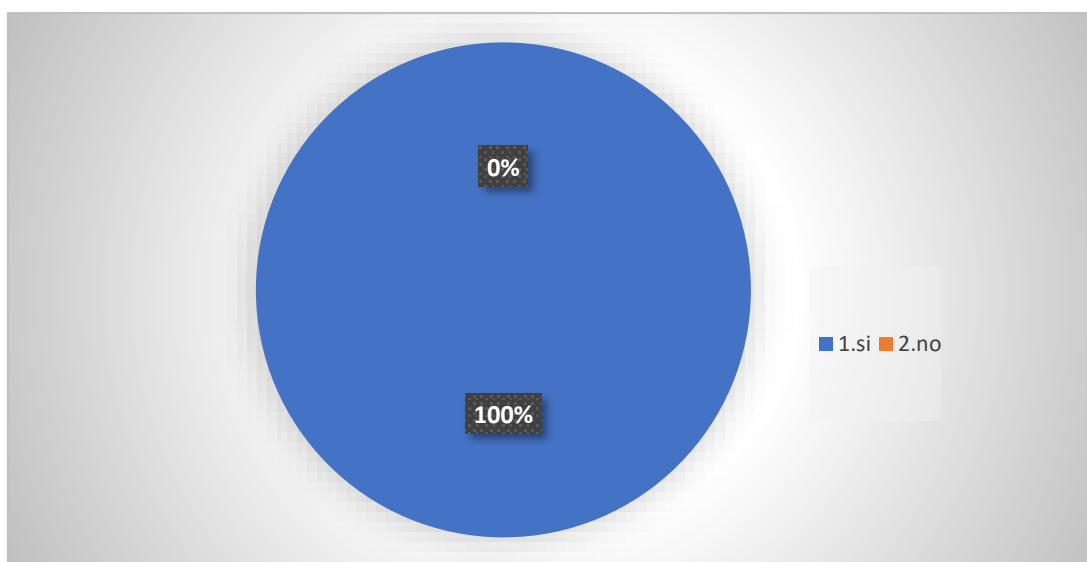


Análisis

El 100% de la ciudadanía encuestadas consideran que se brindara o mejor servicio si el mismo se lleva de manera computarizada o sistemática

8. ¿Estaría de acuerdo con que la sucursal 121 de almacenes TIA del Cantón Ventanas disponga de un sistema web de control y seguimiento de quejas y sugerencias para que el cliente verifiquen el estado de las mismas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	100%
No	0	0%
TOTAL:	60	100%



Análisis

El 100% de los encuestado están de acuerdo con la implementación de un sistema de control y seguimiento de quejas y sugerencias, ya este ayudaría a llevar de una forma más ágil los registros de las mismas y lograr una mejor distribución de las mismas.

Permiso:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, febrero 22 de 2021
D-FAFI-UTB-045-UT-2021

Economista
Pedro González
GERENTE DE TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS (TIA) S.A
Ciudad

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El Señor **MOREIRA TOBAR ROBERTO CARLOS**, con cédula de identidad No.120800606-2, Estudiante de la Carrera de Ingeniería en Sistemas, matriculado en el proceso de titulación en el periodo Noviembre 2020 – Mayo 2021, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERO EN SISTEMAS**. El Estudio de Caso: **ESTUDIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA WEB PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LA EMPRESA TIA (SUCURSAL 121) DEL CANTÓN VENTANAS, PROVINCIA LOS RIOS**.

Es por esta razón, solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que el señor Moreira pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente.


Ldo. Eduardo Galeas Guijarro MAE.
DECANO

c.c Archivo


TIA 
19/03/2021

Formulario Actual:

Estimados Clientes,

De nuestras consideraciones:

Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A. Cumpliendo con la Ley y especialmente a la relacionada con nuestros consumidores, ponemos a su disposición el **LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS** de acuerdo a lo siguiente:

Decreto Ejecutivo 1314.
Publicado en el Registro Oficial 116 del 10 de Julio del 2006.

CAPITULO II
DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.
Art. 5.- Libro de Reclamos.- Para efectos de lo dispuesto en el numeral 12 del Artículo 4 se entenderá por libro de reclamos todo tipo de registro, ya sea en medio magnético o escrito.

Todas las empresas y establecimientos mantendrán un libro de reclamos conforme lo dispuesto al mencionado artículo.

Este libro deberá contener los siguientes datos:


1. Nombre completo del consumidor.
2. Número de Cédula de Ciudadanía o Pasaporte.
3. RUC (Si el usuario fuera persona Jurídica).
4. Número de Teléfono o Dirección.
5. Dirección Electrónica (En caso de tenerla).
6. Motivo de queja.
7. Fecha del Inconveniente.
8. Pedido del Consumidor.

Se otorgará constancia de la presentación del reclamo, a pedido del Consumidor.

El referido libro estará a disposición de los consumidores, respecto de su propio reclamo, de la asociación de los consumidores que lo solicite, respecto de un reclamo en el que interviene a solicitud de un consumidor, según lo previsto en el numeral 3 del artículo 63; y los organismos y autoridades competentes, de conformidad de la Ley.

Atentamente,

LA GERENCIA



TIA TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A. 0000002

Nombres del Cliente:	Wilton Navarrete Arriba
Número de RUC / C.I.:	12053-163-S
Dirección o Teléfono:	0960621838
Correo Electrónico:	Wcrisnaa@gmail.com
Motivo de la Queja:	me siento estafado
Fecha:	03-01-2016

Estimado cliente Indique su sugerencia:

Por favor tener mas cuidado con la clase de ropa que venden el 29 de diciembre compre un pantalón que vendían en 10 dolares muy bonito modelo me quedo bien y resulta que el 31-12-2015 me lo pise para recibir el año nuevo y esa cosa se rompió cuando me senté muy mala calidad o estaba podrido y no me di cuenta. Quiero publicar mi incertidumbre en las redes pero creo que voy a esperar a ver si leen las sugerencias espero su respuesta. Gracias

Quisnaa
PIPIPIPI

Propuesta de Alternativas:

Sugerencias:

Formulario de Sugerencias

NOMBRES Y APELLIDOS*

CORREO ELECTRONICO*

TELEFONO*

FECHA
dd/mm/aaaa 

DESCRIPCION*
De antemano Gracias por su Sugerencias

Enviar →

Quejas:

Formulario de Queja

NOMBRES Y APELLIDOS*

CORREO ELECTRONICO*

TELEFONO*

FECHA
dd/mm/aaaa 

SESION*
Mañana 

AREA*
Servicio 

DESCRIPCION*
Describa con detalles el motivo de su Queja.

Enviar →

Sistema:













MENU

- Quejas
- Sugerencias
- Personal

Sucursal 121 Almacenes TIA

QUEJAS

Estado dd/mm/aaaa Entre dd/mm/aaaa

id	Nombres	Correo	Telefono	Fecha	Sesion	Area	Descripcion	Acciones
1	Andrs Torres Jota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
2	Mariela Kila rota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
3	Roberto Moreira	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
4	Vero Gaby Urtado	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Mañana	Productos	Mal aatencion	 
5	Andrs Torres Jota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
6	Mirlan Jita Torres	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Mañana	Productos	Mal aatencion	 

© Sistemas Web 2021

Estado dd/mm/aaaa Entre dd/mm/aaaa

id	Nombres	Correo	Telefono	Fecha	Sesion	Area	Descripcion	Acciones
1	Andrs Torres Jota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
2	Mariela Kila rota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
3	Roberto Moreira	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
4	Vero Gaby Urtado	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Mañana	Productos	Mal aatencion	 
5	Andrs Torres Jota	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Tarde	Atencion AL Cliente	Mal aatencion	 
6	Mirlan Jita Torres	ceuntakd@gmail.com	985858565	2021-03-01	Mañana	Productos	Mal aatencion	 

Bibliografía

- castillo, x. (Diciembre de 2005). *Monografias.com*. Obtenido de <http://m.monografias.com/trabajos30/investigacion-de-campo/investigacion-de-campo.shtml>
- Corvo, H. S. (29 de 07 de 2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/factibilidad-economica/>
- LENIN, S. (25 de 06 de 2018). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8245/3/T-ESPE-047920-R.pdf>
- Mora, S. L. (2017). *Programacion de Aplicaciones Web Historia, principios basicos y clientes web*. Alicante: Editorial clud universitario.
- Poaquiza, J. A. (2018). *PLAN DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS MEDIANTE ISO 10002-2004*. Guayquin.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion (SEXTA EDICION)*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Varas, S. A. (2017). *Estudio de factibilidad II*. Mexico: Escuela de ingenieria y Telecomunicaciones.