**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN**

**FACULTAD DE INGENIERIA**

**ESCUELA DE INFORMÁTICA**

****

**Desarrollo de una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.**

**PRESENTADO POR**

**ALVAREZ, DAVID**

**VILLALOBOS, GERALDO**

**PIRELA, MÁXIMILIANO**

**MARACAIBO, NOVIEMBRE DE 2020**

**Descripción de la situación objeto estudio.**

En la actualidad el mundo se encuentra afrontando una situación particular (COVID-19) donde las personas deben permanecer confinadas en sus hogares, afectando el ritmo de vida cotidiana, la salud, el trabajo y por ende la economía a nivel mundial. Sin embargo, se deben seguir realizando no sólo las funciones vitales propias del ser humano sino también las sociales, aquellas que consumen gran parte de nuestro día a día como es la de trabajar. Gracias a las nuevas tecnologías las empresas de servicios pueden operar ofertando productos, bienes y servicios, sin que abran los comercios o desde el hogar.

En este orden de ideas, las empresas de servicios han existido siempre y han cumplido un rol fundamental en el acompañamiento y el aprovisionamiento de diversos sectores. Ejemplos comunes son empresas de electricidad, gas, transporte de mercancías, telecomunicaciones, internet, empresas del sector turístico, etc. Inclusive, hay empresas de servicio en áreas como la cultura, entre otros.

Las empresas de servicios son aquellas que se dedican como actividad principal a la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la venta de intangibles, existiendo una amplia variedad de empresas dentro de este sector. Desde hace décadas han ido ganando mayor espacio dentro del desarrollo de las empresas en los países, siendo en algunos casos las fuentes principales de ingresos y desarrollo de éstos (Guerrero, 2017)

Las empresas prestadoras de servicios son un factor indispensable en la vida cotidiana de cualquier persona, estas presentan un abanico de servicios que pretenden cubrir las principales necesidades y darles a las personas distintos tipos de comodidades, pero surge un problema común entre todas, que, como todo servicio tiende a fallar, para esto existen distintos protocolos o medidas que estas empresas toman para administrar sus quejas, pero estos tienden a estar además de desactualizados, desorganizados y no cumplen con su cometido, al contrario, empeoran aún más la situación.

En Venezuela, concretamente en el estado Zulia, las empresas prestadoras de servicios no desarrollan en sus plataformas un sistema de soporte para sus cliente, ya que no lo consideran necesario, esto genera insatisfacción en sus clientes que terminan mudándose hacia otra empresa eligiendo como principales candidatas a las empresas internacionales que si lo integran, eso hace que empresas y emprendimientos nacionales pierdan grandes cantidades de clientes y no puedan desarrollarse y expandirse por todo el territorio nacional e incluso hacia el mercado internacional.

En la actualidad existen gran cantidad de servicios a nuestra disposición ya sean servicios de internet por cable o satelital, televisión, entre otros, pero como todo servicio tienden a presentar fallas, cuando el usuario quiere presentar una queja es difícil, ya que muchas empresas no tienen un sistema en donde los usuarios puedan ingresar y presentar su situación, muchas veces las líneas telefónicas están ocupadas y cuando se logra comunicar con el prestador del servicio la solicitud no es pasada a los encargados de resolverla.

Generalmente la importancia que las empresas le dan a su sistema de atención a los usuarios impacta drásticamente en la cantidad de clientes que estas pueden mantener, y esto a su vez en la cantidad de ingresos que estas puedan generar, cuando no se cuenta con un sistema o plataforma adecuado esto podría generar descontento entre los clientes por el pésimo servicio y podría causar que se terminen cambiando a otras empresas que si les puedan dar soluciones a los problemas que se les pueda presentar en su estadía en ese servicio.

Bajo esta premisa se vuelve importante tener un buen sistema o plataforma de atención a los usuarios ya que esto se vuelve reconocido y valorado, el buen manejo de las quejas y las solicitudes además de la facilidad de realizar las mismas permite un mejor rendimiento en los procesos internos de la empresa y la tranquilidad del cliente al saber que su problema está en proceso de ser resuelto.

**1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

En función de lo antes expuesto se formula la siguiente interrogante. ¿Se requerirá desarrollar una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios?

Este estudio se centrará en la construcción de un sistema inteligente de atención que satisfaga una necesidad cada vez más requerida por estas empresas, con esta herramienta podrán tener a su disposición un sistema donde podrán documentar todas las quejas de manera que puedan resolverlas de manera rápida y efectiva además que permitirá al cliente conocer en qué estado se encuentra su queja y si está resuelta.

El estudio se realizará siguiendo las normativas de investigación establecidas por la universidad, los estándares de calidad internacionales para el desarrollo de software, las normativas pertinentes para la realización de aplicaciones web y la metodología ágil para desarrollo de software “Programación Extrema” de Kent Beck.

**Objetivos de la investigación**

**Objetivo general**

* Desarrollar una plataforma de atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicios.

**Objetivos específicos**

* Analizar los procesos efectuados para la atención a usuarios en las empresas prestadoras de servicio
* Determinar los requerimientos funcionales para la elaboración del software.
* Diseñar las interfaces gráficas y procesos lógicos de la plataforma en función de los requerimientos anteriormente determinados.
* Evaluar la funcionabilidad del software mediante la realización de pruebas unitarias y de integración.

**Justificación de la investigación**

Con el cambio en los mercados de negocios actualmente el servicio al cliente se ha convertido en un factor muy importante para lograr la diferenciación y una estrategia para aumentar de manera importante los ingresos por ventas. Sin importar la industria en la que se desempeñe la organización, es importante que no pierdan de vista que su principal tarea es brindar un servicio al cliente de excelencia, de manera que, en toda organización existe la necesidad de mantener una clientela satisfecha, dándole respuesta oportuna y eficaz a los problemas, las consultas y las quejas de sus usuarios.

Ésta investigación se realizará porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño que tienen las empresas nacionales con respecto a la atención de las quejas o peticiones de sus usuarios, esto permitirá que estos se sientan cómodos con el servicio ya que las empresas estarán al tanto de cualquier falla o eventualidad sufrida y podrán aplicar las debidas estrategias y brindar la mejor asesoría a los usuarios para la resolución del problema planteado.

Para el planteamiento de esta investigación se analizarán todas las variables relacionadas a los procesos de atención de usuarios de estas empresas, en donde se presume que en sus plataformas no existe el derecho a reclamar o presentar quejas, y las que poseen este sistema se encuentran con una estructura con deficiencias y ello no permite resolver el problema de una forma eficiente.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación recurre a conocimientos de programación dirigidos al entorno web documentados en fuentes directas y fuentes indirectas, principalmente basados en la metodología ágil para desarrollo de software "programación extrema" de Kent Beck.

Por otro lado, la investigación se perfila como campo de aplicación de los enfoques teóricos relacionado con la variable en estudio como lo es el uso de las actuales tecnologías en el desarrollo de una plataforma de atención al cliente, lo cual permitirá su comparación con la realidad planteada, dará como resultado la verificación y validación de la conceptualización vinculada con la variable de investigación, constituyendo esto en una fuente de consulta relacionada con el avance de estas tecnologías para futuros estudios científicos.

Desde el punto de vista práctico, el desarrollo de este proyecto beneficiara a las empresas prestadoras de servicios, como a los clientes de estas otorgándoles una plataforma donde puedan presentar sus denuncias y conocer el estado de estas en tiempo real, y así, resolver los problemas presentados de forma rápida y eficaz. De manera que la creación de este soporte tecnológico es una respuesta a una necesidad sentida actualmente de las organizaciones (empresas o emprendimientos) prestadoras de cualquier tipo de servicios.

De la misma manera, la plataforma contará con la capacidad de recolección de información de todos los problemas solucionados; el análisis de estos datos permitirá a las empresas empezar investigaciones de vital importancia para evitar que estos fallos vuelvan a suceder y así poder brindar mejores servicios, además de que se tendrá en cuenta mecanismo de recolección de datos como las encuestas online para la mejora continua de la plataforma.

Desde el punto de vista metodológico el presente trabajo de investigación aportará a las organizaciones una plataforma que junto con todos sus procesos y sus interfaces de programación de la aplicación (API) tendrá la capacidad de recolectar datos que le permitirán mejorar sus procesos. También será útil para el desarrollo de futuras investigaciones, así mismo aportará nuevos instrumentos de recolección de datos

**Delimitación de la investigación**

La siguiente investigación será realizada en la Republica Bolivariana de Venezuela Durante el periodo que abarca desde Septiembre de 2020 hasta julio de 2021.

El presente estudio está vinculado al Plan de la Patria 2019 - 2025. Específicamente en su Objetivo Histórico Nº 1. Objetivo Nacional 1.6. Concretamente al Objetivo estratégico y generales 1.6.1.1.; Desarrollar una actividad científica, tecnológica y de innovación, transdisciplinarios, asociada directamente a la estructura productiva nacional, sustitución de importaciones en nudos críticos, así como fomentar el desarrollo de procesos de escalamiento industrial orientados al aprovechamiento de las potencialidades, con efectiva transferencia de conocimientos para la soberanía tecnológica.

El proyecto investigativo se realizará bajó la línea de Ingeniería del software Orientada al entorno web sustentada por Roger S. Pressman (1982), y por la metodología ágil “Programación extrema” de Kent Beck (Extreme Programming Explained: Embrace Change (1999)).