



APLICACIÓN WEB DENOMINADA "KIRA" PARA FACILITAR UNA EVALUACIÓN  
OBJETIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR PARTE DE LOS GERENTES DE  
ESTABLECIMIENTOS EN LA CIUDAD DEL ESPINAL

MIGUEL ANGEL RUIZ GUZMAN  
ANDRES CAMILO LOZANO CARODOSO  
ANDRES CAMILO RODRIGUEZ PORTELA

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP"  
FACULTAD DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGRO-INDUSTRIALES  
TECNOLOGIA EN GESTION DE INFORMACION  
ESPINAL-TOLIMA

2025

APLICACIÓN WEB DENOMINADA "KIRA" PARA FACILITAR UNA EVALUACIÓN  
OBJETIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR PARTE DE LOS GERENTES DE  
ESTABLECIMIENTOS EN LA CIUDAD DEL ESPINAL

MIGUEL ANGEL RUIZ GUZMAN  
ANDRES CAMILO LOZANO CARODOSO  
ANDRES CAMILO RODRIGUEZ PORTELA

MONOGRAFIA

ING, JUAN DAVID DIAZ VALENCIA

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP"  
FACULTAD DE INGENIERIA Y CIENCIAS AGRO-INDUSTRIALES  
TECNOLOGIA EN GESTION DE INFORMACION  
ESPINAL-TOLIMA

2025

# CONTENIDO

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1 PREGUNTAS ROL ADMINISTRADOR .....	5
TABLA 2 PREGUNTAS ROL GERENTE .....	6
TABLA 3 PREGUNTAS ROL EMPLEADO.....	6

# 1. TREE TESTING

En el capítulo de Tree Testing está incluido las preguntas que se le formulan al Administrador, Gerente y Empleado los cuales son los roles que maneja actualmente la plataforma web.

## 1.1 PREGUNTA

En este capitulo van las preguntas de cada rol que maneja la plataforma en este caso preguntas hacia el rol Administrador, el rol de Gerentes y el rol de Empleados con su respectiva accesibilidad.

TABLA 1 PREGUNTAS ROL ADMINISTRADOR

En esta tabla podremos apreciar las preguntas que se realizan al rol Administrador sobre su navegación en la plataforma web.

Rol:	Administrador
1	Tarea 1: Encuentra “la opción para crear un nuevo usuario”. ¿En qué categoría buscarías “la opción para crear un nuevo usuario”?
2	Tarea 2: Encuentra “el listado de negocios registrados”. ¿Dónde buscarías “el listado de negocios registrados”?
3	Tarea 3: Encuentra “el historial de calificaciones recibidas por los clientes”. ¿En qué categoría buscarías “el historial de calificaciones recibidas”?
4	Tarea 4: Encuentra “la sección para registrar un nuevo punto de atención”. ¿Dónde buscarías “la sección para registrar un nuevo punto de atención”?
5	Tarea 5: Encuentra “la opción para exportar los reportes en PDF o Excel”. ¿En qué categoría buscarías “la opción para exportar reportes”?

**TABLA 2 PREGUNTAS ROL GERENTE**

En esta tabla podremos apreciar las preguntas que se realizan al rol Gerente sobre su navegación en la plataforma web.

Rol:	Gerente
1	Tarea 1: Encuentra “el resumen general de satisfacción del día”. ¿En qué categoría buscarías “el resumen general de satisfacción del día”?
2	Tarea 2: Encuentra “las estadísticas por ciudad o sede”. ¿Dónde buscarías “las estadísticas por ciudad o sede”?
3	Tarea 3: Encuentra “el ranking de puntos con mejor calificación”. ¿En qué categoría buscarías “el ranking de puntos con mejor calificación”?
4	Tarea 4: Encuentra “la opción para comparar los datos de esta semana con la anterior”. ¿Dónde buscarías “la opción para comparar las estadísticas semanales”?
5	Tarea 5: Encuentra “la opción para generar un informe mensual de desempeño”. ¿En qué categoría buscarías “el informe mensual de desempeño”?

**TABLA 3 PREGUNTAS ROL EMPLEADO**

En esta tabla podremos apreciar las preguntas que se realizan al rol Empleado sobre su navegación en la plataforma web.

Rol:	Empleado
1	Tarea 1: Encuentra “tu perfil de usuario”. ¿En qué categoría buscarías “mi perfil de usuario”?

2	<p>Tarea 2: Encuentra “las estadísticas de satisfacción del punto donde trabajas”.</p> <p>¿Dónde buscarías “las estadísticas del punto de atención asignado”?</p>
3	<p>Tarea 3: Encuentra “los comentarios dejados por los clientes sobre tu atención”.</p> <p>¿En qué categoría buscarías “los comentarios de los clientes”?</p>
4	<p>Tarea 4: Encuentra “el informe semanal de calificaciones del punto de atención”.</p> <p>¿Dónde buscarías “el informe semanal del punto donde trabajo”?</p>
5	<p>Tarea 5: Encuentra “las fechas de evaluación interna del establecimiento”.</p> <p>¿En qué categoría buscarías “las fechas de evaluación interna”?</p>