

# Trabajo de la Unidad I: Proyecto TREVA

José Edilberto, Pastor Mendoza, Franklin Carlos, Huichi Contreras,  
Sigfredo, Aponte Roldán, Jesus Enrique, Sandoval blas.

July 29, 2020

## Abstract

*Treva is a system focused on customer satisfaction forms where the owner can generate forms and send them from time to time to their employees or interested parties so that they can fill it out according to the options that count the form, from these data we can give the owner statistics in which he can verify which options were chosen by the clients or employees, and apart from them we can analyze the data to give recommendations or estimated projections for specific areas Mining.*

## Abstract

*Treva es un sistema enfocado en los formularios de satisfaccion del cliente en donde el propietario podra generar formularios y enviar cada cierto tiempo a sus empleado o interesados para que puedan llenarlo segun las opciones que cuenta el formulario, a partir de esos datos podemos al propietario dar estadisticas en la cual puede verificar que opciones escogieron los clientes o empleados, y aparte de ello podemos analizar los datos para dar recomendaciones o proyecciones estimadas de areas especificas.*

## I. INTRODUCCION

A ctualmente en el Perú las pequeñas y medianas empresas producen al mercado peruano ingresos y empleo, la gran cantidad de informacion que manejan es debido al alto numero de operaciones que realizan a diario, por lo tanto se necesita una forma de controlar los datos como las opiniones de los clientes y de esta forma conseguir retroalimentacion instantanea para las empresas. Asimismo tener la informacion en reportes descriptivos para la visualizacion se ha hecho parte importante de los sistemas de hoy para tomar desiciones acertadas y utiles para las empresasl.

## II. TITULO

El sistema se identifica con el titulo de treva.

## III. AUTORES

- José Edilberto, Pastor Mendoza.
- Franklin Carlos, Huichi Contreras.
- Sigfredo, Aponte Roldán.
- Jesus Enrique, Sandoval blas.

## IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### i. Problema

La problematica general es el como las empresas evaluan el desempeño de sus servicios, y como pueden medir la satisfacción del cliente al igual de saber la efectividad y el buen manejo de sus productos.

### ii. Justificacion

Hoy en día los datos toman cada vez mas valor en una organizacion o empresa, de esta manera pueden asegurar una ventaja contra sus com-

petidores y así beneficiarse para obtener una mejor calidad de servicio, mejorar su producto y por consiguiente clientes satisfechos.

### iii. Alcance

Para el alcance de este proyecto necesitaremos de clientes que quieran realizar sus formularios de satisfaccion y ofrecerles todas las herramientas necesarias para que lo hagan de manera eficaz. Alcanzado la meta podremos generar los dashboards que ayude al cliente a ver los resultados entre otros indicadores.

## V. OBJETIVOS

### i. General

Determinar el nivel de satisfaccion de los clientes de las empresas afiliadas a treva

### ii. Especificos

- Mejorar el rendimiento de las empresas con reportes estadísticos en las encuestas realizadas sobre el nivel de satisfacción de los clientes, que se usaran para la toma de decisiones.
- Comparar los grados de satisfacción de los clientes periódicamente.
- Definir la relación real entre encuestas y satisfacción del cliente.

## VI. REFERENTES TEORICOS

La idea nos nacio como grupo luego de ver ejemplos de paginas como bimatico en donde manejaban estadísticas de la realización de las estadísticas de cada pregunta y area realizada a continuacion pondre un ejemplos realizados esta pagina. Apartir de esas estadísticas nos dimos cuenta que pdoriamos realizar un sistema que pueda controlar todo esto desde el punto inicial hasta llegar al punto de los reportes.

## VII. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para solucionar nuestra problematica hemos desarrollado una propuesta la cual consiste en

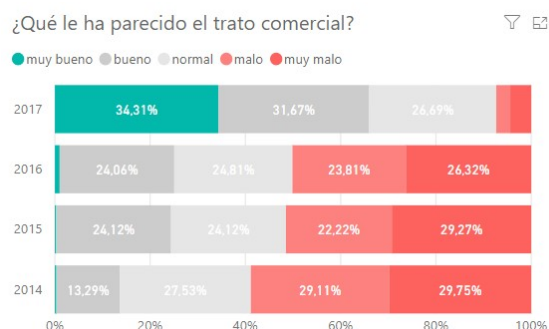


Figure 1: Estadística de bimatico

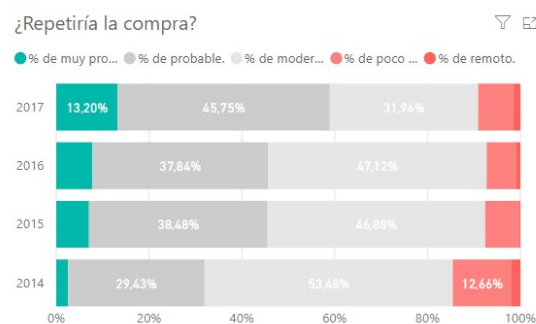


Figure 2: Estadística de bimatico

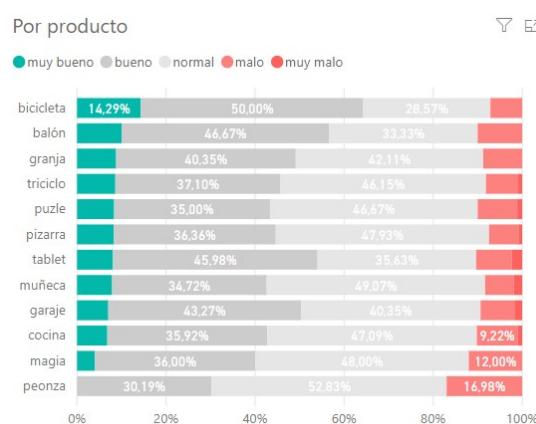


Figure 3: Estadística de bimatico

la creación de encuestas de satisfacción mediante formularios web para los clientes usuarios

de una empresa u organizacion. Para esto se creara una plataforma movil y web en la cual se podra crear, modificar y eliminar encuestas de satisfaccion personalizadas para cada empresa. El sistema evaluara esas encuestas y realizara un estudio de Inteligencia de Negocios para brindar datos de valor a la empresa u organizacion involucrada, de esta forma se busca ayudar en la toma de desiciones y mejorar la calidad de servicio.

### i. Tecnologia de informacion

En esta sección definiremos las herramientas tecnologicas utilizadas para la realizacion del proyecto.

- Gestor de Archivos:  
Github.
- Hosting:  
Hostgator.
- Base de Datos:  
MySQL.
- Lenguajes de programación:  
JavaScript.  
PHP.
- Librerias:  
VueJs.  
Bootstrap.  
Axios.  
ReactNative.  
SweetAlert2.
- Reportes:  
Highchart.
- Seguridad:  
Google reCaptcha v3.

### ii. Metodologia, tecnicas usadas

La metodologia que usamos para la realizacion es una combinacion de Scrum y Kanban, por el lado de scrum realizamos historias de usuario y el product backlog, como tambien la division de tareas y su estimacion de importancia y tiempo. En medio del sprint usamos kanban para realizar una tabla en la cual se pondria todas las tareas que se realizarian en cada Sprint, haciendo reuniones en cada oportunidad que tengamos para ir viendo el avance del proyecto

y su continuacion y mejora de ello. Estas tecnicas fueron escogidas por el grupo debido al tiempo que manejabamos y disponiamos en las horas de clase.

## VIII. CRONOGRAMA

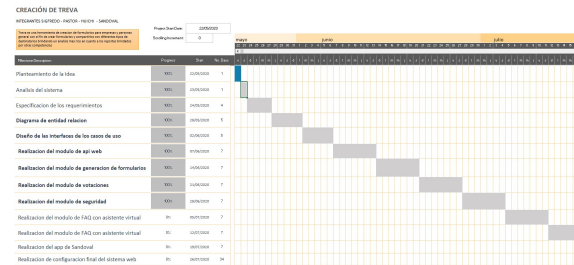


Figure 4: Cronograma

## IX. DESARROLLO DE SOLUCIÓN DE MEJORA

### i. Casos de Uso de la aplicación

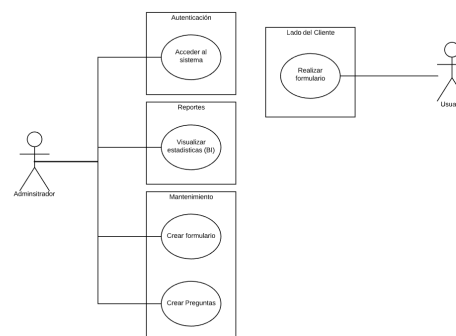


Figure 5: Use case

### ii. Diagrama de Arquitectura de la aplicación

Diagrama de Arquitectura de la aplicación

#### ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

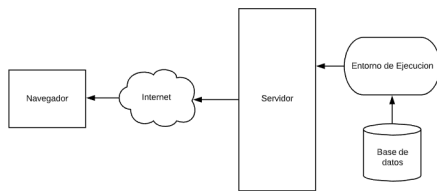


Figure 6: *bd architecture*

### iii. Diagrama de Clases de la aplicación

#### Diagrama de Clases de la aplicación

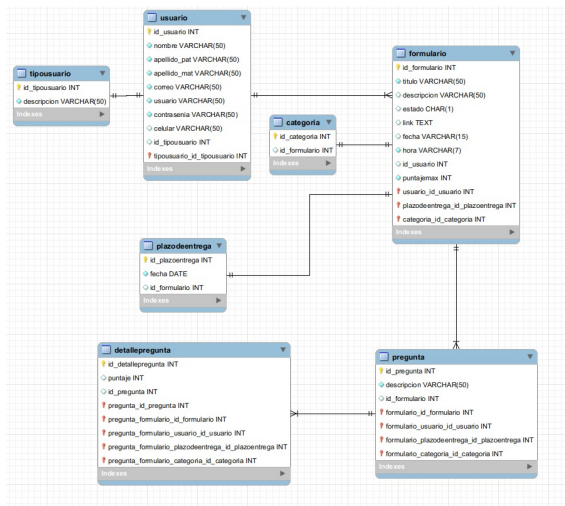


Figure 7: *Diagram Class*