



Universidad Tecnológica de Torreón

**Ingeniería en Tecnologías de la Información:
Área**

Desarrollo de Software Plataforma

Formación Sociocultural III

“Proyecto”

**Alumno: VICTOR DANIEL CAÑAS MACIAS-
20170166**

Grado y sección: 3-C

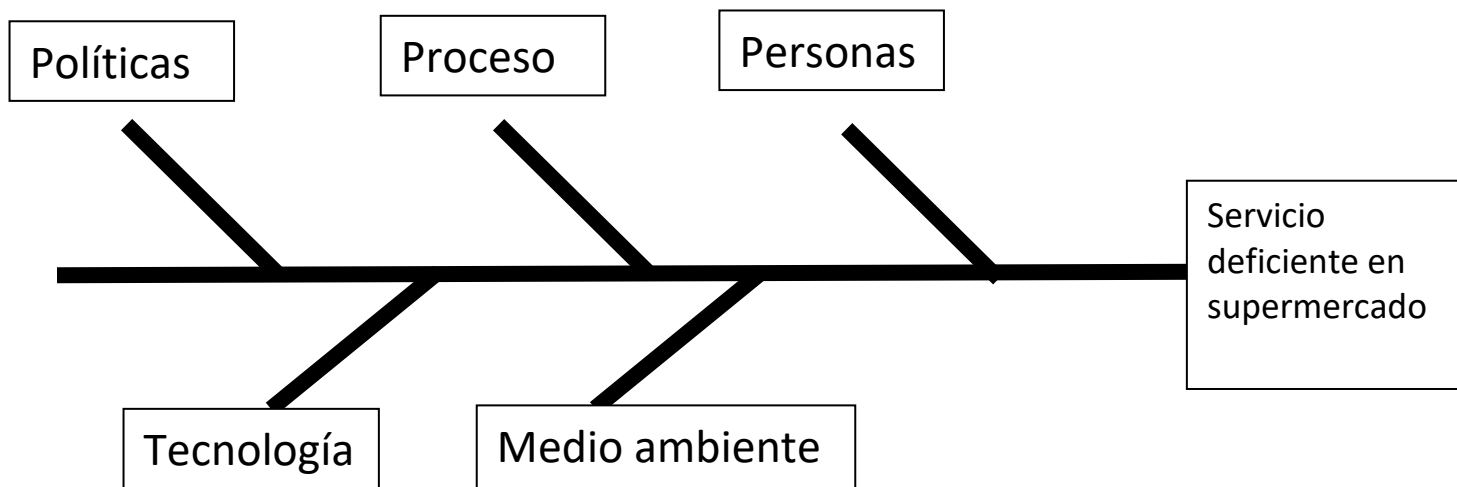
**Docente: SALAZAR PUENTES SANDRA
LIZETH**

Fecha de entrega: 10/08/2021

Definicion del problema

Servicio deficiente en un supermercado

Problemática en una soriana de Torreon, Coahuila, la supervisora de caja pasa constantemente para revisar el desempeño en las cajas de compra del lugar, se dio cuenta de la poca eficiencia y indisciplina que presentaban los empleados cajeros, asi que decide evaluar la situación.



Posibles soluciones:

1. Definir políticas para reservas, devoluciones y atención de problemas de clientes y difundirlas ante todo el personal.
2. Establecer que el personal nuevo de caja, debe tener acompañamiento permanente por personal con experiencia en sus actividades durante 2 semanas.
3. Establecer un check list de verificación de equipos de cuyo funcionamiento puede impactar negativamente en el cliente.
4. Se estableció la necesidad de implementar un sistema CRM en el corto plazo.

Solución 1:

Así se podría poner una caja de comentario tanto en redes sociales como en físico una cajita donde se puedan meter notas con quejas u observaciones de parte del cliente para tomar en cuenta a futuro.

Solución 2:

Con el personal bien vigilado en sus primeros días se podría dar uno o dos días de prueba de ser posible para ver que tan apto, eficiente y disciplinado sería el empleado o sino evitar contratarlo formalmente

Evaluación de resultados:

La evaluación se tomaría a cabo en una junta directiva así como una reunión posterior a esta con algunos empleados supervisores y encargados para ponerlos al tanto de la situación y de acuerdo a la solución o soluciones que se hayan llegado a tomar en cuenta para poner en práctica.