

**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE  
GUATEMALA  
Facultad de ingeniería**

**La diferencia entre datos e información**

**Gabriel Enrique Girón Garnica**

**Guatemala  
2007**



## **La diferencia entre datos e información**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE  
GUATEMALA  
Facultad de ingeniería**

**La diferencia entre datos e información**

Trabajo de graduación presentado por  
Gabriel Enrique Girón Garnica para optar al  
grado académico de Licenciado en Ingeniería  
en Ciencia de la Computación

Guatemala  
2007

# Prefacio

El Departamento de Ciencia de la Computación de la Universidad del Valle de Guatemala cuenta con diferentes opciones para sus estudiantes en cuanto a la realización del trabajo de graduación. Particularmente opté por la opción de hacer una práctica profesional. Por lo tanto, este trabajo de graduación puede verse como una recopilación de las actividades desarrolladas durante mi práctica profesional.

Dicha práctica profesional fue desarrollada en la empresa guatemalteca Business Development Group S.A. del 15 de enero de 2007 hasta el 15 de mayo del mismo año en jornada laboral de medio tiempo.

Quiero agradecer profundamente a la empresa Business Development Group S.A. por las oportunidades brindadas durante el desarrollo de mi práctica profesional. Principalmente quisiera agradecer a los ingenieros Francisco Sandoval, Edgar Santos y Alejandro Alfaro por la amistad, comprensión y apoyo otorgados. Su asesoría en las distintas actividades que realicé durante mi práctica profesional fue de mucho valor.

Por otro lado también quiero agradecer al Lic. Luis Furlán, director del Departamento de Ciencia de la Computación, por los consejos y el apoyo brindado no sólo en la realización de este trabajo de graduación, sino también durante estos exigentes, pero grandiosos cinco años en los que he tenido el honor de ser estudiante de la Ingeniería en Ciencia de la Computación.

# Contenido

	Página
PREFACIO .....	iv
LISTA DE CUADROS .....	vi
LISTA DE ILUSTRACIONES .....	vii
RESUMEN .....	viii
Capítulos	
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. SIGMA 7 CRM .....	3
III. SEITON .....	9
IV. REPORTING SERVICES .....	18
V. SUBMÓDULO DE REPORTES DE SEITON .....	24
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	127
VII. BIBLIOGRAFÍA .....	129
VIII. GLOSARIO .....	131

# Lista de cuadros

Cuadro	Página
1. Formulario de requerimientos de reporte F1-Agencias-C.O.-Mensual .....	41
2. Formulario de requerimientos de reporte F2-Agencias-Mensual .....	51
3. Formulario de requerimientos de reporte F3-Agencias-Totales-Mensual .....	66
4. Formulario de requerimientos de reporte F4-Agencias-Gerencial-Mensual .....	73
5. Formulario de requerimientos de reporte F5-Agencias y Minibancos-Mensual .....	87
6. Formulario de requerimientos de reporte F6-Minibancos-Totales-Mensual .....	98
7. Formulario de requerimientos de reporte F7-Valores-Mensual .....	114

# Lista de ilustraciones

Ilustraciones	Página
1. Bandeja de entrada SIGMA 7 CRM .....	5
2. Diagrama relacional SIGMA 7 CRM .....	8
3. Sitio Banco X .....	14
4. Sitio de clientes ocultos .....	15
5. Cuestionario generado por SEITON .....	17
6. Arquitectura de Microsoft SQL Server Reporting Services .....	20
7. Screenshot F1-Agencias-C.O.-Mensual .....	49
8. Screenshot F2-Agencias-Mensual .....	64
9. Screenshot F3-Agencias-Totales-Mensual .....	71
10. Screenshot F4-Agencias-Gerencial-Mensual .....	85
11. Screenshot F5-Agencias y Minibancos-Mensual .....	96
12. Screenshot F6-Minibancos-Totales-Mensual .....	108
13. Screenshot F7-Valores-Mensual .....	125

# Resumen

Durante mi práctica profesional en la empresa Business Development Group S.A. me fue asignada la implementación de un submódulo de reportes estadísticos para el módulo SEITON del software SIGMA 7 CRM que utiliza un banco a nivel internacional. El objetivo del desarrollo de dicho submódulo era apoyar el programa “Cliente Oculto” que el mencionado banco aplica desde 1998 y que ha permitido mejorar los esquemas de atención al cliente del banco.

Este trabajo contiene una breve discusión sobre las funcionalidades de SEITON y SIGMA 7 CRM, así como de las herramientas utilizadas para el desarrollo de los reportes estadísticos requeridos. Se muestra también la implementación de los reportes estadísticos, utilizando Microsoft SQL Server Reporting Services.

El submódulo desarrollado permite al banco medir diferentes parámetros del servicio al cliente una vez los datos son ingresados al sistema para su procesamiento. La información se tabula de forma automática y se generan las diversas estadísticas solicitadas.

La conversión de los datos almacenados en la base de datos del banco en información de mucha utilidad para la medición del servicio al cliente, y por lo tanto para la prosperidad del banco, muestra cómo la ciencia de la computación juega un rol de vital importancia en el mundo globalizado. Su importancia en los negocios de la actualidad radica en que hace accesible y procesable en muy poco tiempo datos de diversas fuentes para transformarlos en valiosa información para la toma de decisiones empresariales.

# I - Introducción

Este trabajo de graduación muestra la aplicación de la ciencia de la computación en la solución de un problema en el área de los negocios.

Durante mi práctica profesional en la empresa Business Development Group S.A. me fue asignada la implementación de un submódulo de reportes para el módulo SEITON del software SIGMA 7 CRM que utiliza un banco a nivel internacional (por motivos de confidencialidad no es posible mencionar el nombre de tal banco). El objetivo del desarrollo de dicho submódulo era apoyar el programa "Cliente Oculto" que el mencionado banco aplica desde 1998 y que ha permitido mejorar los esquemas de atención al cliente del banco.

El desarrollo de este submódulo era de urgencia para el banco, ya que cada vez la información que debían manejar respecto al programa "Cliente Oculto" era mayor, y el número de fuentes de evaluación y resultados del análisis del servicio al cliente no podían esperar y necesitaban ser procesados cuanto antes para una mejor retroalimentación.

SEITON permitía recibir la información sobre el comportamiento de las diferentes áreas evaluadas con respecto al servicio al cliente y procesar automáticamente la información recopilada concerniente a las evaluaciones realizadas, pero hacía falta implementar los reportes estadísticos gerenciales que permitieran tener de forma automática una panorámica del trabajo de cada una de las áreas de evaluación con las que cuenta el banco.

El desarrollo de tales reportes estadísticos gerenciales fue la tarea que me fue asignada y sobre la cual versa todo el resto del contenido de este

documento. Para el desarrollo de cada uno de los reportes gerenciales fue necesario conocer la implementación tanto de SIGMA 7 CRM como de SEITON, estudiar el diagrama de entidad-relación de la base de datos, los distintos diagramas de flujos de datos para cada uno de los incontables procesos que lleva a cabo Sigma 7 CRM, familiarizarme con el código fuente, y aprender a utilizar SEITON.

A lo largo del este documento se presenta a detalle qué es SIGMA 7 CRM y SEITON. Además se muestran las tecnologías utilizadas para la implementación de los reportes gerenciales. Por último se exponen los requerimientos de los distintos reportes así como los diferentes queries que permitieron hacer dichos requerimientos una realidad.

## II. Sigma 7 CRM

En este capítulo se presenta y describe a grandes rasgos el sistema Sigma 7 CRM, desarrollado por la empresa guatemalteca Business Development Group S.A. (BDG S.A.), sistema dentro del cual se realizó el submódulo de reportes del módulo Seiton que utiliza cierto banco a nivel internacional (de aquí en adelante se hará referencia a dicho banco como el Banco X ó BX) para medir la calidad del servicio que brindan a sus clientes.

Para una mejor comprensión se recomienda al lector leer el glosario, presentado al final de este documento, para familiarizarse con el significado que ciertos términos tienen en Sigma 7 CRM.

Las siglas CRM son un acrónimo para Customer Relationship Management, lo cual sugiere el propósito y área de trabajo de Sigma 7. Básicamente Sigma 7 CRM es un sistema utilizado por diversos tipos de empresas o instituciones para el manejo de su relación con los clientes, tiene como objetivo el apoyar de una manera eficaz y eficiente las gestiones de los clientes o usuarios externos con la empresa o institución. A dicho software se accede mediante una página web INTRANET, en él están definidos los procesos de atención a distintas áreas, empleados o usuarios externos, así como el personal que debe atender las gestiones.

Los clientes de Sigma 7 CRM comúnmente lo utilizan para incrementar su control en la gestión de procesos internos y flujos de trabajo, medir la eficiencia operativa de la empresa o institución, administrar la fuerza de venta, como recurso de información de los clientes de manera centralizada, para recibir un requerimiento de solicitud, consulta, o reclamo en cualquier centro de atención y hacer llegar al empleado que debe resolver la incidencia de manera automática e instantánea.

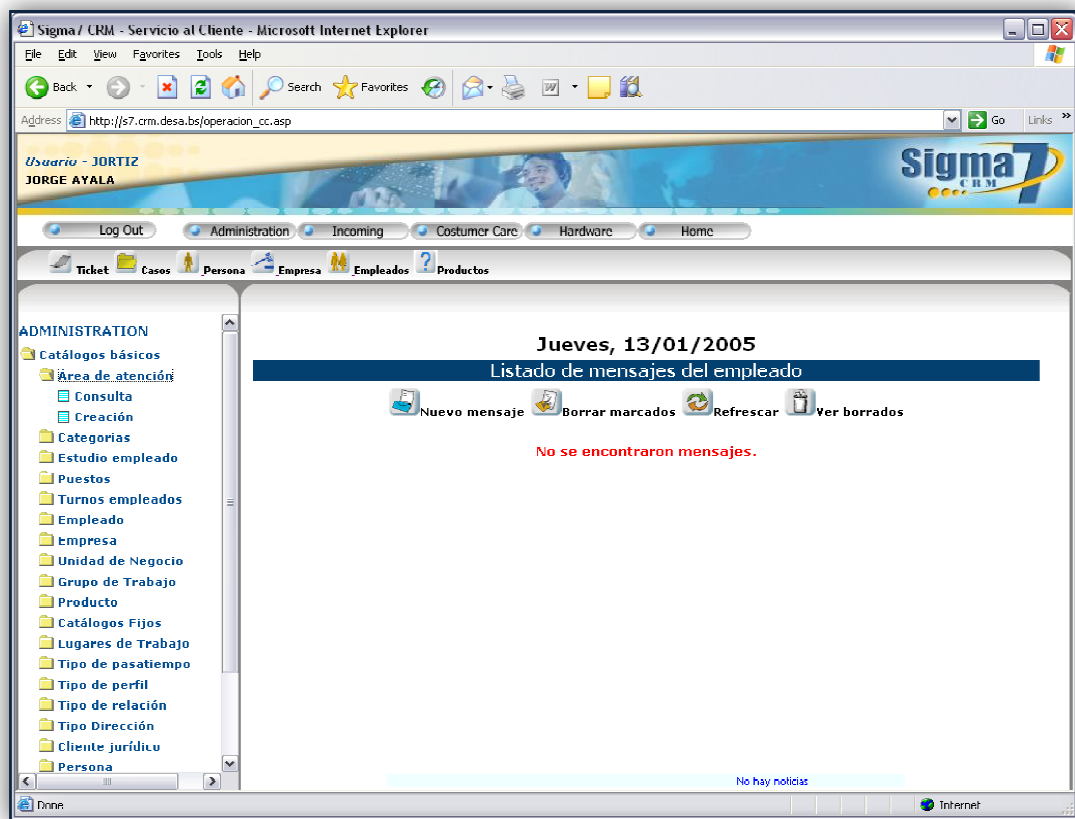
Además dicho software pone a disposición de sus clientes información de vital importancia: frecuencia de incidentes por área, región, producto y canal de trabajo. De igual forma provee alarmas de control de los procesos de atención a clientes e identificación de los productos y servicios que generan más atención dentro de la organización. Otras características esenciales de Sigma 7 CRM son:

- Automatización de la fuerza de ventas.
  - *Manejo de agenda de ejecutivos de ventas.*
  - *Administración de cartera de clientes.*
  - *Administración de territorios.*
  - *Control de metas.*
  
- Guía de trabajo personalizado para empleados.
  - *Cada empleado involucrado en la atención a clientes tiene acceso a su escritorio de trabajo pendiente de resolver.*
  - *Reclamos anteriores del cliente y sus resultados.*
  - *Formularios predefinidos o plantillas para manejo de información.*
  
- Automatización de procesos.
  - *Modelación de procesos.*
  - *Manejo de tiempos de atención para las etapas de un proceso.*
  - *Configuración de alarmas proactivas, en tiempo establecido, reactivas, y escalamiento de alarmas a los jefes de las unidades de negocio a cargo.*

- Administración de campañas.
  - *Control de ejecución de campañas de tele-mercado, tele-ventas, contacto con clientes y prospectos.*
  - *Administración de centros de llamadas (call center).*

La figura II.1 muestra la bandeja de entrada de Sigma 7 CRM. El sistema cuenta con varios módulos, los cuales se discutirán más adelante en este documento.

**Figura II.1** Bandeja de entrada Sigma 7 CRM



Lo anterior puede tomarse como una descripción cualitativa de las características y funcionalidad de Sigma 7 CRM. En lo que sigue se dará una presentación más técnica del funcionamiento y estructura de dicho

software. Por razones de confidencialidad y políticas de BDG S.A. no es posible mostrar algunos detalles y profundizar en algunos temas.

## **A. Generalidades del diseño**

Sigma 7 CRM consta básicamente de tres módulos principales:

- Administración.
- Incoming.
- Customer Care.

**1. Administración.** En este módulo se procesa la información relacionada a los catálogos básicos, configuración de usuarios, y reportes del sistema. Los catálogos básicos, describen los mantenimientos generales del área de atención, categorías de clientes, estudio de empleado, puestos, turnos de empleados, etc. Estos se encuentran relacionados con la configuración de la gestión personalizada que ofrece el sistema. La configuración de usuarios, describe el control general acerca de la información de acceso al sistema. Los reportes del sistema, aquí se encuentra todos aquellos informes que se requieren para la administración, como las bitácoras, consulta de permisos, operaciones, etc. También se encuentran los informes relacionados a las llamadas.

**2. Incoming.** En este módulo se gestiona la información de los clientes, se pueden hacer búsqueda por dos categorías: a) personas; y b) empresas. En cada una de ellas los filtros a utilizar son su cuenta, teléfono, identificadores, NIU, etc. Al realizar la búsqueda se pueden ver los incidentes, campañas, modificar datos, ver las relaciones personales y empresariales que pueda tener el cliente, se pueden consultar los pasatiempos, etc. Dentro de éste existe un submódulo, Info Center, el cual permite ver la información de cuentas, saldos y estados de cuenta.

**3. Customer Care.** Este es el módulo principal de Sigma 7 CRM, dicho módulo posibilita el diagramar los procesos de una empresa y darles vida por medio del uso de flujos (incidentes) asociados a clientes de la empresa, cada proceso lleva la información actual de la solicitud de un cliente y el módulo de gestión conoce los caminos que una gestión determinada debe recorrer de acuerdo a las condiciones que se presenten para cada flujo, asignándole a cada etapa del flujo el personal idóneo para resolverlo, al ser flujos dinámicos la organización puede irse transformando y los flujos tomarán el camino definido en el momento de estar en acción. Nos permite conocer al detalle donde se generan más problemas en la organización, donde están los cuellos de botella, que personal es el más eficiente y quienes son quienes más atrasan el trabajo, que clientes son los que más relación tienen con la empresa.

## **B. Plataforma tecnológica**

A continuación se describen los componentes necesarios para que la aplicación Sigma 7 CRM funcione adecuadamente (todo en idioma inglés):

### **1. Requerimientos de software**

- Sistema operativo: Windows 2000 Server (SP4).
- Ambiente de desarrollo: Visual Studio 6 (SP5).
- Servicio de colas: MQ Installer.
- Manejo de XML: MS XML Parser V4.
- Mensajería: ASP Email V5.
- Mensajería: ASP Upload.

### **2. Requerimientos de la Base de Datos**

- SQL Server 2000 (SP3).
- MDAC 8.



## III. SEITON

### A. Antecedentes

Banco X (de aquí en adelante BX) es uno de los clientes de BDG S.A. que utiliza Sigma 7 CRM para el manejo de su relación con los clientes. En 1998 BX inicio la aplicación del programa "Cliente Oculto", programa que tenía como objetivo principal mejorar los esquemas de atención al cliente del banco. Conforme dicho programa se puso en práctica la cantidad de información que debía manejarse se hizo cada vez mayor. El número de fuentes de evaluación y los resultados del análisis del servicio al cliente no podían esperar y necesitaban ser procesados cuanto antes para una mejor retroalimentación.

Generalizando, el proceso de evaluación del servicio al cliente consistía en que una vez al mes los "Clientes Ocultos" se presentan a las instalaciones del banco para entregar los documentos obtenidos a lo largo de las visitas a los diferentes puntos de evaluación de acuerdo a las mediciones efectuadas en un mes. Luego recibían nuevas instrucciones junto a las nuevas rutas de visitas, y después BX procesaba manualmente cada uno de los formularios obtenidos.

Posteriormente BX decidió utilizar una metodología denominada SERVICE para cambiar el esquema de trabajo, pero desde el año 2006 se replanteó el esquema de trabajo (nuevamente) y surge una nueva metodología llamada SEITON.

SEITON es una palabra japonesa asociada a los conceptos de las "5 S's" acerca de las buenas prácticas de mejora continua. El movimiento de las 5'S es una concepción ligada a la orientación hacia la Calidad Total que se originó en Japón bajo la orientación de W.E. Deming hace más de

cuarenta años y que está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o Gemba Kaizen. Las 5'S son:

- SEIRI: Clasificar, organizar, arreglar apropiadamente.
- SEITON: Orden.
- SEISO: Limpieza.
- SEIKETSU: Limpieza estandarizada.
- SHITSUKE: Disciplina.

El objetivo central de las 5'S es lograr el funcionamiento más eficiente y uniforme de las personas en los centros de trabajo, por lo cual, SEITON significa:

- Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- Lo que hay que mejorar, hay que mejorarlo y pronto.
- Asegurar que las mejoras sean sostenibles en el tiempo (enfoque ISO9000).
- Generación de Cultura de Calidad.

SEITON para BX es un sistema de medición integral basado en:

- Dimensiones.
- Atributos.
- Puntuaciones.

## **B. Nacimiento de SEITON**

Como resultado del replanteamiento hecho por BX a su esquema de trabajo referente al servicio al cliente nace SEITON. El objetivo general de dicha reestructuración fue contar con una herramienta informática que permitiera administrar el sistema de medición del servicio al cliente de BX

y que estuviera integrada a Sigma 7 CRM. Sus objetivos específicos fueron:

- Enviar información a los agentes que participan en el programa de “Cliente Oculto” con respecto a las rutas, guías, noticias y otros detalles.
- Recibir la información que envían los agentes, sobre el comportamiento de las diferentes áreas evaluadas con respecto al servicio al cliente.
- Procesar automáticamente la información recopilada concerniente a las evaluaciones del servicio al cliente realizadas.
- Emitir reportes estadísticos gerenciales que permitan tener de forma automática una panorámica del trabajo de cada una de las áreas de evaluación a nivel nacional.

Adicionalmente SEITON debía contar con tres metodologías diferentes de evaluación al cliente. Dichas metodologías se detallan a continuación.

**1. Cliente Oculto.** Es una persona contratada por BX para realizar cualquier tipo de operación en las diferentes unidades de negocios, con el propósito de determinar la calidad de servicio brindado.

**2. Entrevistas telefónicas.** Se realizan utilizando una base de datos de clientes, proporcionada por la unidad de negocios, y bajo criterios establecidos con cada unidad de negocios, se selecciona aleatoriamente a los clientes a quienes se les llama para hacer la medición del servicio.

**3. Entrevistas personales.** Se realizan utilizando una base de datos de clientes, proporcionada por la unidad de negocios, y bajo criterios establecidos con cada unidad de negocios, se selecciona aleatoriamente a los clientes a quienes se les visita para hacer la medición del servicio.

## **C. Premisas básicas**

El equipo de análisis de sistemas de BDG S.A. llevó a cabo un análisis de la información recopilada durante el proceso de obtención de requerimientos, con el motivo del desarrollo de SEITON, realizado en BX. Se estudiaron 32 cuestionarios divididos en dimensiones, atributos y puntuaciones. Determinaron que no todas las puntuaciones en los distintos cuestionarios son iguales y deben ser adaptadas según la intención o información que se desea obtener con la pregunta planteada.

Además concluyeron que cada cuestionario es distinto, pero manejan una estructura similar por lo que la solución no deberá consistir en la creación de cuestionarios, sino en una herramienta que permita diseñar cuestionarios, publicarlos y darles mantenimiento.

Por lo anterior las siete premisas básicas que fueron consideradas para el desarrollo del módulo SEITON de Sigma 7 CRM se exponen a continuación.

**1. Aplicación web.** SEITON debería ser una aplicación basada en Web, con manejo de usuarios independiente a Sigma 7 CRM excepto para la consulta de reportes liberados.

**2. Sitios web.** SEITON debería tener tres sitios web distintos accesados por previa identificación de usuarios. Estos sitios web deberían ser los siguientes:

**a. Sitio administrativo.** En este módulo se definirán los cuestionarios, dimensiones, atributos y puntuaciones. Únicamente los usuarios miembros del equipo de Calidad Total (departamento de la estructura organizacional de BX) tendrán acceso a cambiar cada uno de los ítems según el rol asignado. El sitio administrativo tendrá diferentes roles de usuario:

**1) Usuarios diagramadores:** estos usuarios son los encargados de diseñar y crear los cuestionarios, asignar las áreas de alcance y el tipo de captura de datos que tendrá (metodología: Cliente Oculto o entrevistas)

**2) Usuario supervisor:** mantenimiento del sistema, control de tipos de usuario, usuarios y contraseñas, autorización y publicación de cuestionarios para entrevistas o Clientes Ocultos, asimismo indica quién puede consultar los diferentes reportes generados por cuestionario.

El equipo de Calidad Total tendrá acceso a todas las consultas de los resultados de las unidades de negocios, estadísticas y el módulo de mensajería para Clientes Ocultos.

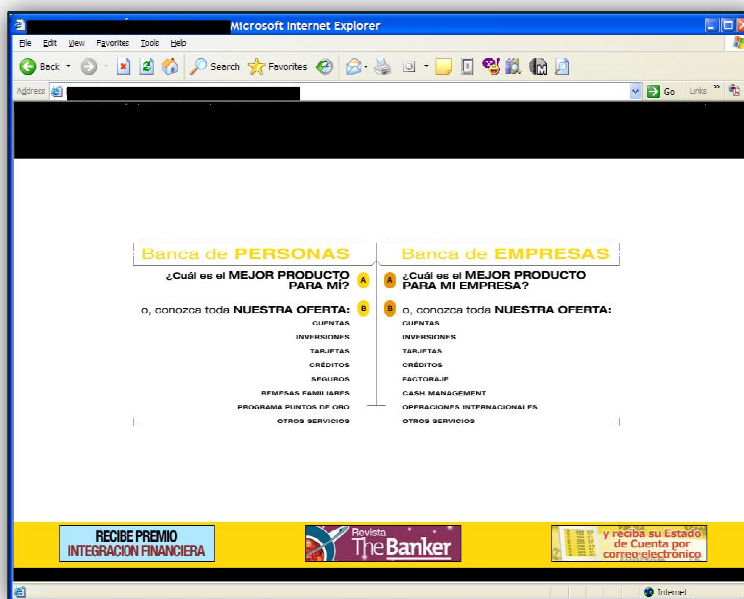
**b. Sitio gerencial.** Este sitio deberá estar integrado en Sigma 7 para que los gerentes de cada una de las unidades involucradas en el proceso de evaluación puedan consultar la información que ha sido dada de alta por los usuarios supervisores o diagramadores del sitio administrativo.

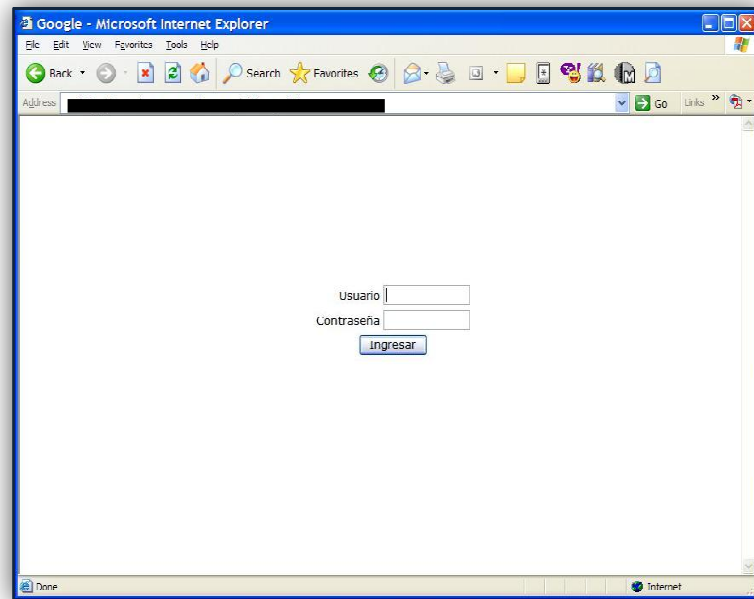
Los gerentes de las unidades de negocios involucradas tendrán acceso a consultar los resultados de la evaluación de su unidad cuando el supervisor de Calidad Total encargado de SEITON autorice su consulta.

Por medio de este sitio, se podrán ver los resultados de las encuestas, las mediciones de las agencias, mini bancos y mini bancos plus, además de las otras áreas en evaluación (la definición de los términos anteriores no puede darse por políticas internas de BX). Se visualizarán las tablas con los resultados de las mediciones durante un período de tiempo, asimismo se podrá obtener el ranking de las agencias mejor ponderadas.

**c. Sitio Cliente Oculto.** Quizá el sitio más interesante, los Clientes Ocultos ingresarán a un sitio que aparentemente no tenga ninguna relación con BX. Este sitio carecerá de logos del banco, nombres relacionados al banco, productos y servicios que se ofrecen. Será simplemente un sitio en donde los Clientes Ocultos accederán a través de un usuario y una contraseña, al ingresar el Cliente Oculto, éste encontrará una sección de mensajería y acceso a los cuestionarios que tiene que completar.

**Figura III.1** Sitio Banco X



**Figura III.2** Sitio de Clientes Ocultos

Cuando los Clientes Ocultos han realizado una evaluación del servicio en alguna de áreas sujetas a medición completan el formulario después de haber salido y efectuado las operaciones pertinentes. Al final del día desde su hogar o un café internet, ingresan a un sitio especial (figura III.2) por medio de un usuario y una contraseña; dicho sitio contiene únicamente los formularios diseñados para la fácil captura de datos.

Después que los datos son ingresados el sistema procesa la información, la tabula de forma automática y está listo para generar estadísticas que miden diferentes parámetros de servicio al cliente. Los agentes únicamente tendrán acceso a ingresar los datos que hayan obtenido de las encuestas realizadas.

**3. Participación.** Un Cliente Oculto puede participar en diferentes áreas de evaluación.

**4. Comentarios.** Cada uno de los Clientes Ocultos puede comentar aspectos positivos y negativos. Estos aspectos comentados

serán parte de otro reporte que consolide estos comentarios y los agrupe por agencia o área de evaluación para evitar que el personal de BX detecte o determine quiénes podrían ser los Clientes Ocultos.

**5. Revisión.** Los comentarios hechos por los Clientes Ocultos deberán pasar por una revisión de usuarios diagramadores o supervisores del sitio administrativo, para evitar malas redacciones, o mensajes que puedan revelar información confidencial.

**6. Reportes.** En los reportes, el sistema deberá desplegar una “traducción de los porcentajes de cumplimiento”. Por ejemplo, una dimensión en un cuestionario tiene una ponderación de un 20%, esto implica que la máxima puntuación son 20 puntos, pero la mayoría de los usuarios de consulta de reportes se confunden a la hora de interpretar resultados. Para remediar esto, se colocará una columna que se llame “Porcentaje de Cumplimiento” que interprete esa puntuación de 20 puntos en una escala de 100.

**7. Consultas.** Para que un reporte pueda ser visto o consultado, deberá ser dado de alta por el o los usuarios supervisores del sitio administrativo.

## **D. Ventajas de SEITON**

- Facilidad de procesamiento.
- Tiempo de entrega más rápido.
- Uso eficiente del equipo.
- Reducción de errores por procesos manuales.
- Información que permite tomar decisiones para la mejora constante del servicio al cliente.

## E. Ejemplo: estructura de un cuestionario

Figura III.3 Cuestionario generado por SEITON

REQUERIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DEL SISTEMA DE MEDICIÓN SEITON EN AGENCIAS									
LISTA DE AGENCIAS:		<input type="text"/>			FECHA VISITA			<input type="text"/> HORA <input type="text"/>	
ORIGEN DE MEDICIÓN:		VISITA <input type="checkbox"/>			SERVICIO TELEFÓNICO <input type="checkbox"/>				
		PUNTUACION							
		0.2000 0.4000 0.6000 0.8000 1.0000							
DIMENSION	20.0000%	1	<b>AMABILIDAD</b>					RESULTADO	
ATRIBUTO	4.0000%	1	El personal que le atendió cumple con los estándares de saludo y bienvenida al cliente					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	4.0000%	2	El trato que recibió del personal que le atendió fue amable y respetuoso					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	4.0000%	3	Le brindó una atención personalizada, llamándole por su nombre					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	4.0000%	4	El empleado estableció contacto visual en el momento que le atendió					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	4.0000%	5	Observó amabilidad y trato preferencial a personas de tercera edad, con invalidez o embarazo					Puntuación X Atributo X Dimensión	
		SUBTOTAL DE DIMENSION					SUMATORIA		
DIMENSION	20.0000%	2	<b>INFORMACIÓN</b>					RESULTADO	
ATRIBUTO	6.6667%	6	La persona que le atendió mostró interés en conocer sus necesidades					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	6.6667%	7	Le brindó la información que usted solicitó					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	6.6667%	8	Supo aclarar sus dudas e inquietudes					Puntuación X Atributo X Dimensión	
		SUBTOTAL DE DIMENSION					SUMATORIA		
DIMENSION	30.0000%	3	<b>EFICIENCIA</b>					RESULTADO	
ATRIBUTO	5.0000%	9	Recibió sus comprobantes/información sin errores					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	10	La operación/consulta fue realizada en forma continua y sin interrupciones					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	11	La operación/consulta fue realizada sin problema					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	12	En caso de problema, le notifican y asesoran sobre cómo resolver el problema					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	13	Valoración del tiempo de espera según estándares en Plataforma y Taquilla*	Más de 30 min.	20:01 a 30:00 min.	15:01 a 20:00 min.	10:01 a 15:00 min.	0 a 10 min.	Puntuación X Atributo X Dimensión
				1	2	3	4	5	
ATRIBUTO	5.0000%	14	Valoración del tiempo de espera en Servicio Telefónico*	6 Tonos	5 Tonos	4 tonos	3 tonos	De 1 a 2 tonos	Puntuación X Atributo X Dimensión
				1	2	3	4	5	
		SUBTOTAL DE DIMENSION					SUMATORIA		
DIMENSION	15.0000%	4	<b>SEGURIDAD</b>					RESULTADO	
ATRIBUTO	5.0000%	15	El empleado que le atendió mostró seguridad y le inspiró confianza					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	16	El personal que le atendió demuestra tener conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	5.0000%	17	Observó seguridad en el conteo del efectivo (número de veces que realiza el conteo)	5 veces	4 veces	3 veces	2 veces	1 vez	Puntuación X Atributo X Dimensión
				1	2	3	4	5	
		SUBTOTAL DE DIMENSION					SUMATORIA		
DIMENSION	15.0000%	5	<b>IMAGEN</b>					RESULTADO	
ATRIBUTO	2.5000%	18	Las Instalaciones del Banco le hacen sentir cómodo					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	2.5000%	19	El orden y la limpieza le parecen apropiados					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	2.5000%	20	La presentación del personal que le atendió es adecuada					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	2.5000%	21	El personal que le atendió usó un lenguaje profesional y adecuado a la situación					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	2.5000%	22	Había formularios y bolígrafo disponible para llenar sus comprobantes					Puntuación X Atributo X Dimensión	
ATRIBUTO	2.5000%	23	Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta					Puntuación X Atributo X Dimensión	
		SUBTOTAL DE DIMENSION					SUMATORIA		
		PUNTUACION MAXIMA					100.0000%		

## IV. Reporting Services

Para el desarrollo del submódulo de reportes del módulo SEITON de Sigma 7 CRM de BX se utilizó Microsoft SQL Server Reporting Services y Visual Studio .NET. Por tal razón se expone, brevemente, en este capítulo dicha plataforma de elaboración de reportes basada en servidor (server-based).

Microsoft SQL Server Reporting Services es una plataforma para la elaboración de reportes basada en servidor que se utiliza para crear y administrar reportes tabulares, matriciales, de gráficos y de formato libre con datos extraídos de bases de datos relacionales y multidimensionales. Los reportes creados se pueden visualizar y administrar mediante una conexión basada en Web. Reporting Services contiene los componentes principales siguientes:

- Un conjunto completo de herramientas que se pueden utilizar para crear, administrar y ver reportes.
- Un componente servidor de reportes que aloja y procesa reportes en diversos formatos. Los formatos de salida incluyen HTML, PDF, TIFF, Excel, CSV, etc.
- Un API que permite a los programadores integrar o extender procesamientos de datos y reportes en aplicaciones personalizadas o crear herramientas personalizadas para generar y administrar reportes.

Los reportes que se generan pueden basarse en datos relacionales o multidimensionales de SQL Server, Analysis Services, Oracle o cualquier proveedor de datos de Microsoft .NET, como ODBC u OLE DB. Es posible

crear reportes adaptados a una circunstancia determinada, que utilicen modelos y orígenes de datos predefinidos.

Visual y funcionalmente, los reportes que se generan en Reporting Services van más allá de los reportes tradicionales, puesto que incluyen características interactivas y basadas en Web. Algunos ejemplos de estas características son los reportes de varios niveles de detalle, que permiten la navegación por distintas capas de datos, los reportes con parámetros, que admiten el filtro de contenido en tiempo de ejecución, o los reportes de formato libre, que admiten contenido con diseños verticales, anidados o adyacentes, vínculos a contenido o recursos basados en Web y acceso seguro y centralizado a reportes mediante conexiones Web locales o remotas.

Aunque Reporting Services se integra con otras tecnologías de Microsoft sin necesidad de adaptación, los programadores y otros proveedores pueden generar componentes compatibles con otros formatos de salida de reportes, formatos de entrega, modelos de autenticación y tipos de orígenes de datos. La arquitectura de desarrollo y tiempo de ejecución se ha creado con un diseño modular para admitir extensiones de terceros y posibilidades de integración.

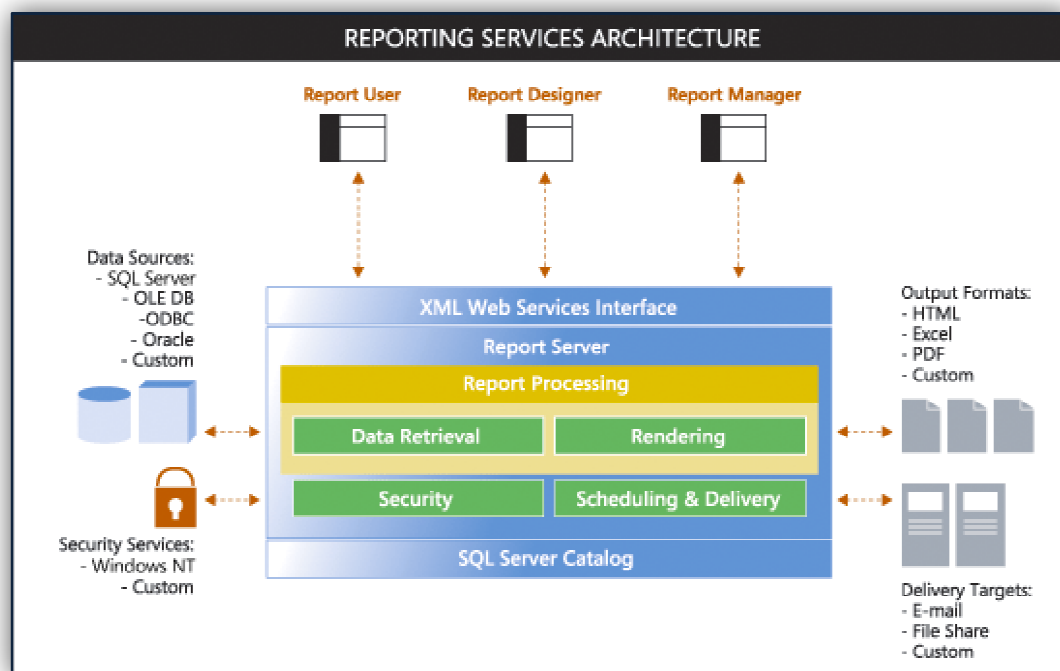
## **A. Arquitectura integrada**

Como ya se mencionó SQL Server Reporting Services es una solución basada en servidor (server-based) que permite la creación, manejo, y desarrollo tanto de reportes impresos como orientados a la Web (interactivos). Como parte integrada del Microsoft Business Intelligence framework, Reporting Services combina la capacidad de manejo de datos de SQL Server y Microsoft Windows Server con las familiares y ponderosas aplicaciones del Microsoft Office System para entregar

información en tiempo real, y en consecuencia respaldar las operaciones y decisiones diarias del actual mundo de los negocios.

Adicionalmente SQL Server Reporting Services soporta un ancho rango de proveedores de datos "comunes", tales como Object Linking and Embedding Database y Open Database Connectivity, así como múltiples formatos de salida tales como los familiares navegadores Web y las aplicaciones del Microsoft Office System. Utilizando Microsoft Visual Studio .NET y el Microsoft .NET Framework, los desarrolladores pueden mejorar las capacidades de sistemas de información existentes y conectarlos a proveedores de datos "comunes", producir formatos de salida adicionales, y, por lo tanto, poder entregar información a una variedad de dispositivos.

**Figura IV.1** Arquitectura de Microsoft SQL Server Reporting Services



## **B. Características de Reporting Services**

SQL Server Reporting Services proporciona un servidor de nivel medio que se ejecuta en Microsoft Internet Information Services (IIS) y permite generar un entorno de reportes sobre una infraestructura de servidores Web existente. Puede generar reportes que extraigan datos de los servidores de datos disponibles para cualquier tipo de origen de datos que tenga un proveedor de datos administrados con Microsoft .NET Framework, un proveedor OLE DB o un origen de datos ODBC. También es posible generar una gran variedad de reportes que combinen los puntos fuertes de las características basadas en Web y de los reportes convencionales.

Otra característica importante es la de crear reportes interactivos, tabulares o de forma libre que recuperen datos a intervalos programados o a petición, cuando el usuario abra un reporte. Los reportes de matriz pueden resumir datos para realizar revisiones de alto nivel, a la vez que ofrecen detalles adicionales en reportes de obtención de detalles. Se pueden utilizar reportes con parámetros para filtrar datos basados en valores que se proporcionan en tiempo de ejecución. Los reportes se pueden representar con formatos de escritorio o basados en Web. Además se puede elegir entre diversos formatos de visualización para representar los reportes a petición en los formatos preferidos para la manipulación o impresión de datos.

Reporting Services se basa en un servidor y, por lo tanto, proporciona un modo de centralizar el almacenamiento y la administración de reportes, proporcionar acceso seguro a reportes y carpetas, controlar el procesamiento y la distribución de reportes, y normalizar el uso de los reportes en la empresa. Reporting Services puede configurarse para proporcionar una gran disponibilidad. Se pueden instalar servidores de reportes en configuraciones de servidor único, distribuidas y agrupadas.

Para finalizar cabe mencionar que Reporting Services está diseñado para poderse ampliar. Pueden crearse extensiones personalizadas para admitir otros tipos de orígenes de datos, métodos de entrega, modelos de seguridad y elementos de reporte. Cuando se crean extensiones personalizadas, el grado de dificultad puede variar considerablemente dependiendo del tipo de extensión que se cree y de la funcionalidad que debe proporcionar. Las extensiones de procesamiento de datos suelen ser las más fáciles de crear, mientras que las extensiones de representación pueden resultar muy difíciles si se crean para admitir todo el esquema del informe.

## C. Escenarios de Reporting Services

Normalmente la tecnología de Reporting Services se utiliza en los escenarios descritos a continuación.

**1. Reportes empresariales.** Muchas compañías utilizan software de elaboración de reportes para distribuir información a los usuarios que la necesitan para tomar decisiones, identificar oportunidades o analizar amenazas. Reporting Services incluye una amplia gama de herramientas y servicios listos para usar que permiten crear, implementar y administrar reportes para cualquier organización. Es posible manipular reportes mediante programación, aunque no necesariamente. Las herramientas de creación y administración incluyen el diseñador de reportes, SQL Server Management Studio, el administrador de reportes y la herramienta de configuración de Reporting Services. Los usuarios de empresas pueden utilizar el administrador de reportes, elementos Web de SharePoint o un explorador Web para ver reportes a petición o suscribirse a reportes que se entregan por correo electrónico.

La descripción anterior de este escenario de trabajo para Reporting Services muestra claramente el motivo por el cual BDG S.A. eligió dicha

herramienta de diseño y creación de reportes para el desarrollo del submódulo de reportes del módulo SEITON de Sigma 7 CRM de BX.

**2. Reportes ad hoc.** Los usuarios que trabajan con datos empresariales precisan con frecuencia la capacidad de crear y ajustar reportes ad-hoc. Reporting Services incluye el generador de reportes, una herramienta que permite seleccionar una plantilla y un modelo de reporte del servidor de reportes, arrastrar campos de datos y elementos gráficos a una superficie de diseño para crear reportes básicos, guardar archivos de definición de reportes en el servidor y modificar los reportes. Los reportes ad hoc requieren modelos de reporte predefinidos que se creen con un diseñador de modelos y se publiquen después en el servidor de reportes para usarlos en la organización.

### **3. Reportes incrustados (Embedded Reporting).**

Quizás la característica más destacada de Reporting Services desde el punto de vista del programador. Para algunas aplicaciones, la adición de reportes completa un conjunto de características proporcionando un modo de presentar datos de los que la aplicación mantiene un seguimiento, crea o supervisa. Es posible utilizar el diseñador de reportes para crear reportes basados en un origen de datos determinado por la aplicación o que esté disponible públicamente. Como parte de la implementación de la aplicación, se incluye un servidor de reportes y la base de datos de dicho servidor que contiene reportes y otros metadatos. En tiempo de ejecución, cuando el usuario solicita un reporte, el código de la aplicación llama al servicio Web (Web Service) del servidor de reportes para después recuperar la definición de reporte de la base de datos del servidor y procesar el reporte con los datos más recientes.

En el siguiente capítulo se verá la valiosa utilidad que los reportes incrustados tuvieron en el desarrollo de los reportes para medición del servicio al cliente de BX.

## V. Submódulo de reportes de SEITON

Este capítulo es el de más importancia en este trabajo. Aquí se presenta el producto del trabajo que me fue asignado durante mi práctica profesional en BDG S.A.

A continuación se presentan el conjunto de definiciones de reportes obtenidas de BX y su implementación utilizando Microsoft SQL Server Reporting Services. Dichas definiciones se encuentran agrupadas en:

- Agencias
  - F1-Agencias-C.O-Mensual.
  - F2-Agencias-Mensual.
  - F3-Agencias-Totales-Mensual.
  - F4-Agencias-Gerencial-Mensual.
  - F5-Agencias y Minibancos-Mensual.
  - F6-Minibancos-Totales-Mensual.
  
- Banca Virtual
  - F11-BV-Medición de Agencias-Mensual.
  - F12-BV-Call Center-Mensual.
  - F13-BV-Canje-C.O-Mensual.
  - F13a-BV-Canje- Entrevistas-Mensual.
  - F13b-BV-Canje Web-Entrevistas-Mensual.
  - F13c-BV-Canjes-Resumen-Mensual.
  - F14-BV-Centros de Servicio-Mensual.
  - F15-BV-Bca.Electrónica-Mensual.
  - F16-BV-Ventas y RETO-Mensual.
  - F17-BV-Bca.Elect.-Mensual.

- F18-BV-Adquirencia-Trimestral.
- Comentarios.
- Reporte Anual.
  
- Factoraje
  - F19a-Factoraje-Operaciones-Trimestral.
  - F20-Factoraje -Trimestral.
  
- Valores X
  - F7-Valores-Mensual.
  - F8-Valores-Cancelación-Mensual.
  - F9-Valores-Entrevistas-Mensual.
  - F10-Valores-C.O-Mensual, Anual y Trimestral.
  - Histórico de resultados.
  - Comparativos mensuales.

BDG S.A. me asignó durante mi práctica profesional el desarrollo de los reportes correspondientes al apartado Agencias y Valores X. Como el lector podrá imaginarse la información sobre la cual estuve trabajando es totalmente confidencial y muy valiosa para BX. La existencia de un contrato de confidencialidad entre BDG S.A. y BX prohíbe la divulgación de cualquier información o detalle referente a los reportes F8-Valores-Cancelación-Mensual, F9-Valores-Entrevistas-Mensual, F10-Valores-C.O.-Mensual, F10-Valores-C.O.-Trimestral, F10-Valores-C.O.-Anual, Histórico de resultados, y Comparativos mensuales. De igual forma dicho contrato permite la exposición del resto de los reportes desarrollados por mi persona, pero sin mayor discusión sobre la base de datos y tablas utilizadas.

En lo que sigue se presentará para cada reporte la siguiente información: el formulario de especificaciones, el query asociado al reporte, los queries asociados a los subreportes de cada reporte (en caso de que existan), y un screenshot del reporte ya en producción. Los formularios de especificaciones se obtuvieron mediante un análisis de requerimientos de software realizado en BX por BDG S.A.

Además al inicio de la presentación de los reportes correspondientes a los apartados de Agencias y Valores X se presentan funciones especiales desarrolladas para facilitar la obtención de información de la base de datos de BX.

## **A. Agencias**

- 1. F1-Agencias-C.O.-Mensual.**
- 2. F2-Agencias-Mensual.**
- 3. F3-Agencias-Totales-Mensual.**
- 4. F4-Agencias-Gerencial-Mensual.**
- 5. F5-Agencias y Minibancos-Mensual.**
- 6. F6-Minibancos-Totales-Mensual.**

## **Funciones utilizadas por los reportes del apartado Agencias**

10/10/2023

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION [dbo].[ObtenerLugarAgencia] ( @NombreAgencia CHAR( 25 ),
                                             @FechaInicio DATETIME,
                                             @FechaFin DATETIME )

RETURNS INT
AS
BEGIN

    DECLARE @Lugar INT

    SELECT @Lugar = TT.Lugar

    FROM ( SELECT TT1.NombreAgencia, TT1.Puntaje,
                ( SELECT COUNT(*)
                  FROM ( SELECT t5.IdAgencia AS Id, t5.Nombre AS NombreAgencia,
                                SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
                              /
                              ( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )
                                FROM ( QC_AreaEvaluacion AS t7
                                      INNER JOIN AD_Agencia AS t8
                                      ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
                                      INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
                                      ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion
                                )
                                QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10
                              WHERE ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND
                                    ( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                                    ( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdMinibanco IS NULL ) AND
                                    ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND ( t8.Nombre = t5.Nombre )
                                ) AS Puntaje
                  )
            ) AS Puntaje

    FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
          INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
          ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
          INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
          ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
    )
    ( QC_AreaEvaluacion AS t4
      INNER JOIN AD_Agencia AS t5

```

```

        ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
        INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
        ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

    WHERE ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
    ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
    ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NULL ) AND
    ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

    GROUP BY t5.IdAgencia, t5.Nombre ) AS TT2

WHERE ( TT1.Puntaje < TT2.Puntaje ) OR ( TT1.Id = TT2.Id ) ) AS Lugar

FROM ( SELECT t5.IdAgencia AS Id, t5.Nombre AS NombreAgencia,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/
( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM ( QC_AreaEvaluacion AS t7
INNER JOIN AD_Agencia AS t8
ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion

QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10

WHERE ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND
( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdMinibanco IS NULL ) AND
( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND ( t8.Nombre = t5.Nombre )
) AS Puntaje

FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion

( QC_AreaEvaluacion AS t4
INNER JOIN AD_Agencia AS t5v
ON t4.IdAgencia = t5v.IdAgencia )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

```

```
        ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
        ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NULL ) AND
        ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

        GROUP BY      t5.IdAgencia, t5.Nombre ) AS TT1 ) AS TT

WHERE TT.NombreAgencia = @NombreAgencia

RETURN( @Lugar )

END
```

權

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION [dbo].[ObtenerLugarAgenciaMinibancos] ( @NombreAgencia CHAR(25),
                                                    @FechaInicio DATETIME,
                                                    @FechaFin DATETIME )

RETURNS INT
AS
BEGIN

    DECLARE @Lugar INT

    SELECT @Lugar = TT.Lugar

    FROM ( SELECT TT1.NombreAgencia, TT1.Puntaje,
                ( SELECT COUNT(*)
                  FROM ( SELECT t5.IdAgencia AS Id, t5.Nombre AS NombreAgencia,
                              SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
                              /
                              ( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )
                                FROM ( QC_AreaEvaluacion AS t7
                                      INNER JOIN AD_Agencia AS t8
                                      ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
                                      INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
                                      ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion
                                )
                              QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10
                                WHERE ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND
                                      ( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                                      ( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                                      ( t8.Nombre = t5.Nombre )
                                ) AS Puntaje
                ) AS Puntaje

    FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
          INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
          ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
          INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
          ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
          ,
          ( QC_AreaEvaluacion AS t4
          INNER JOIN AD_Agencia AS t5

```

```

        ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
        INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
        ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
      ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
      ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

GROUP BY t5.IdAgencia, t5.Nombre ) AS TT2

WHERE ( TT1.Puntaje < TT2.Puntaje ) OR ( TT1.Id = TT2.Id ) ) AS Lugar

FROM ( SELECT t5.IdAgencia AS Id, t5.Nombre AS NombreAgencia,
            SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
            /
            ( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )
              FROM ( QC_AreaEvaluacion AS t7
                    INNER JOIN AD_Agencia AS t8
                    ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
                  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
                  ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion
                ,
              QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10
              WHERE ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND
                    ( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                    ( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                    ( t8.Nombre = t5.Nombre )
            ) AS Puntaje

FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
      INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
      ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
      INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
      ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
    ,
    ( QC_AreaEvaluacion AS t4
      INNER JOIN AD_Agencia AS t5
      ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
      INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
      ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
      ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND

```

```
        ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )
    GROUP BY      t5.IdAgencia, t5.Nombre ) AS TT1 ) AS TT
WHERE  TT.NombreAgencia = @NombreAgencia
RETURN( @Lugar )
END
```

權ル

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION [dbo].[ObtenerLugarMinibanco] ( @NombreMinibanco CHAR(25),
                                                @FechaInicio DATETIME,
                                                @FechaFin DATETIME )

RETURNS INT
AS
BEGIN

    DECLARE @Lugar INT

    SELECT @Lugar = COUNT(*)

FROM    ( SELECT      t6.IdMinibanco AS Id, t6.Nombre AS NombreMinibanco,
                    SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
                    /
                    ( SELECT      COUNT( t12.IdEjecucion )
                      FROM        ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                                   INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
                                   ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
                                   INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
                                   ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion
                                ,
                                QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12
                      WHERE       ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND
                                   ( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                                   ( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                                   ( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )
                      ) AS Puntaje
        FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
              INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
              ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
              INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
              ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
        ,
        ( QC_AreaEvaluacion AS t4
          INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
          ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
          INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7

```

```

        ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t6.Estado = 1 )

GROUP BY      t6.IdMinibanco, t6.Nombre ) AS tt1
/
( SELECT      t6.IdMinibanco AS Id, t6.Nombre AS NombreMinibanco,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/
( SELECT      COUNT( t12.IdEjecucion )

FROM          ( QC_AreaEvaluacion AS t8
INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion

QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12

WHERE        ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND
( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )

) AS Puntaje

FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
/
( QC_AreaEvaluacion AS t4
INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7
ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t6.Estado = 1 )

```

```
        GROUP BY      t6.IdMinibanco, t6.Nombre ) AS tt2
WHERE  ( ( tt1.Puntaje < tt2.Puntaje ) OR ( tt1.Id = tt2.Id ) ) AND
      ( tt1.NombreMinibanco = @NombreMinibanco )

GROUP BY      tt1.NombreMinibanco

RETURN @Lugar

END
```

翔

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION [dbo].[ObtenerLugarMinibancoPlus] ( @NombreMinibancoPlus CHAR(25),
                                                    @FechaInicio DATETIME,
                                                    @FechaFin DATETIME )

RETURNS INT
AS
BEGIN

    DECLARE @Lugar INT

    SELECT @Lugar = COUNT(*)

FROM ( SELECT      t6.IdMinibanco AS Id, t6.Nombre AS NombreMinibanco,
                  SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
                  /
                  ( SELECT      COUNT( t12.IdEjecucion )
                    FROM        ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                                INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
                                ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
                                INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
                                ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion
                                ,
                                QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12
                    WHERE ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND
                          ( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                          ( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                          ( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )
                    ) AS Puntaje
FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
      INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
      ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
      INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
      ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
      ,
      ( QC_AreaEvaluacion AS t4
        INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
        ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
        INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7

```

```

        ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t6.IdClase = 1 ) AND ( t6.Estado = 1 )

GROUP BY      t6.IdMinibanco, t6.Nombre ) AS tt1
/
( SELECT      t6.IdMinibanco AS Id, t6.Nombre AS NombreMinibanco,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/
( SELECT      COUNT( t12.IdEjecucion )

FROM          ( QC_AreaEvaluacion AS t8
INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion

QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12

WHERE ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND
( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )
) AS Puntaje

FROM ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
/
( QC_AreaEvaluacion AS t4
INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7
ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND
( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t6.IdClase = 1 ) AND ( t6.Estado = 1 )

```

```
        GROUP BY      t6.IdMinibanco, t6.Nombre ) AS tt2
WHERE  ( ( tt1.Puntaje < tt2.Puntaje ) OR ( tt1.Id = tt2.Id ) ) AND
      ( tt1.NombreMinibanco = @NombreMinibancoPlus )

GROUP BY      tt1.NombreMinibanco

RETURN @Lugar

END
```

閉

**F1-Agencias-C.O.-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	1
<b>Nombre del reporte:</b>	MEDICIONES ASIGNADAS A CLIENTES OCULTOS DE AGENCIAS.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará para conocer el resultado obtenido en cada cuestionario del cliente oculto para consultas posteriores y también para fines de remuneración con base en el total de cuestionarios que refleje este informe.
<b>Usuarios:</b>	Unidad de Calidad Total.

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	MEDICIONES ASIGNADAS A CLIENTES OCULTOS DE AGENCIAS.
<b>Cliente oculto</b>	Login del cliente oculto.
<b>Zona de medición</b>	Corresponde a si es zona central, oriente, occidente, etc.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Área de atención</b>	Taquilla, plataforma, etc.
<b>Agencias asignadas</b>	El nombre de la agencia o minibanco donde se ha efectuado la evaluación.
<b>Centro de costo</b>	El centro de costo al cual corresponde la agencia o minibanco.
<b>Número de cuestionario</b>	Será el número de cuestionario que el sistema le ha asignado al momento de la grabación.

<b>Dimensión</b>	<p>AMABILIDAD: Saludo y bienvenida al cliente, Amabilidad en el trato, Atención personalizada, contacto visual, Preferencia a la tercera edad, invalidez o embarazo.</p> <p>INFORMACION: La persona que lo atendió mostró interés en conocer sus necesidades, Le brindó la información que usted solicitó, Supo aclarar sus dudas e inquietudes.</p> <p>EFICIENCIA: Recibió sus comprobantes/información sin errores, La operación sin interrupciones, la operación sin problemas, En caso de problema, le notifican y asesoran sobre cómo resolver el problema, Valoración del tiempo de espera según estándares., Valoración del tiempo de transacción según estándares.</p> <p>SEGURIDAD: Seguridad y confianza del personal, seguridad en el conteo del efectivo, conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto.</p> <p>IMAGEN: Las instalaciones se encontraban ordenadas y limpias, El orden y la limpieza en los puestos de trabajo le parecieron apropiados, La presentación del personal que le atendió es adecuada, Lenguaje profesional y adecuado a la situación, Formularios y bolígrafos disponibles, Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta</p>
<b>Totales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subtotal por zona.</li> <li>- Total General.</li> </ul> <p>NUMERO DE CUESTIONARIO: De acuerdo a requerimiento presentado para la numeración automática de cuestionarios, se solicita que ese número aparezca en este reporte, además de ello se requiere que este número aparezca a la par de cada comentario, esto con la finalidad de que al querer investigar con relación a un comentario se pueda identificar en que cuestionario fue hecho y consecuentemente la fecha y persona que realizó la evaluación. Este número se utilizará también para relacionar los documentos justificativos de las diferentes operaciones con el cuestionario que le corresponde.</p>

**MEDICIONES ASIGNADAS A CLIENTES OCULTOS DE AGENCIAS**

CLIENTE OCULTO: \_\_\_\_\_

MES: \_\_\_\_\_

ZONA DE MEDICION: \_\_\_\_\_

AREA DE ATENCION: \_\_\_\_\_

Logo		AGENCIAS ASIGNADAS (EJEMPLOS)																			
		RUTA MILITAR	SONSONATE CENTRO	ACAJUTLA	SAN FRANCISCO GOTERA	LA UNION	SAN MIGUEL	AHUACHAPAN	USULUTAN	METROCENTRO	SENSUNTEPEQUE	METAPAN	ESCALON	SAN LUIS	CARIBE	SANTA ANA BYPASS	UNICENTRO	ZACATECOLUCA	CUSCATLAN	SANTA ROSA DE LIMA	SANTA ANA CENTRO
CENTRO DE COSTO		31	253	.06	23	14	18	152	263	15	16	.09	11	.04	21	19	24	20	285	17	213
DIMENSION	AMABILIDAD																				
	Saludo y bienvenida al cliente																				
	Amabilidad en el trato																				
	Atención personalizada																				
	Contacto visual																				
	Preferencia a la tercera edad, invalidez o embarazo																				





# **F1-Agencias-C.O.-Mensual Query**

```

/*
Parametros:          IdCuestionario, Mes (FechaHoraSistema), IdUsuario, IdAreaAtencion
*/

SELECT t3.Etiqueta AS EtiquetaDimension, t1.Etiqueta AS EtiquetaAtributo,
       t2.Porcentaje, t4.IdCentroCosto,
       '[' + ISNULL( t5.Nombre, '' ) + ']' +
       ISNULL( '[' + t8.Nombre + ']', '' ) +
       ISNULL( '[' + t9.NOMBRE + ']', '' ) AS AreaEvaluacion,
       DATEPART( YEAR, t7.FechaHoraSistema ) AS Anio,
       DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) AS Mes

FROM   ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
        INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2
          ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )
        INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
          ON t1.IdDimension = t3.IdDimension
/
( ( ( QC_AreaEvaluacion AS t4
     INNER JOIN AD_Agencia AS t5
       ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
  LEFT OUTER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t8
    ON t4.IdMinibanco = t8.IdMinibanco )
  LEFT OUTER JOIN TC_AAT_AREA_ATENCION AS t9
    ON t4.IdAreaAtencion = t9.ATENCION )
  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
    ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion
/
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7

WHERE ( t6.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND

( t4.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( t5.IdClase = 2 ) AND
( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t7.IdUsuario = @IdUsuario ) AND ( t4.IdAreaAtencion = @IdAreaAtencion OR @IdAreaAtencion = @IdAreaAtencion ) AND
( t7.Estado = 1 )

```

# **F1-Agencias-C.O.-Mensual Screenshot**

### Mediciones asignadas a clientes ocultos de agencias

ABRIL DE 2007

Reporte emitido: 10/23/2007 11:10:27 AM

SEITON		[Caribe]	[Caribe][MB1-Estandar]	[Caribe][MB1-Plus]	[Metapan]	[Metapan][MB9-Plus]	[Sonsante Centro]	[Sonsante Centro][MB4-Estandar]	[Torre]	[Torre][MB2-Plus]
		1	1	1	4	4	1	1	2	2
Amabilidad	El personal que le atendio cumple con los estandares de saludo y bienvenida	16.00	20.00	18.00	20.00	20.00	20.00	16.00	16.00	20.00
	El trato que recibio del personal que le atendio fue amable y respetuoso	20.00	20.00	14.00	20.00	20.00	20.00	20.00	16.00	20.00
Eficiencia	La brindó una atención personalizada, llamándole por su nombre	20.00	20.00	18.00	16.00	16.00	20.00	20.00	20.00	20.00
	El empleado estableció contacto visual en el momento que le atendió	20.00	20.00	16.00	18.00	16.00	16.00	20.00	20.00	16.00
Información	Observó amabilidad y trato preferencial a personas de tercera edad, con invalidez o embarazo	16.00	20.00	20.00	16.00	20.00	16.00	16.00	20.00	20.00
	La persona que le atendió mostró interés en conocer sus necesidades	40.00	24.00	20.00	36.00	40.00	40.00	24.00	24.00	40.00
Seg	La brindó la información que usted solicitó	30.00	24.00	30.00	30.00	30.00	24.00	30.00	12.00	24.00
	Supo aclarar sus dudas e inquietudes	30.00	24.00	27.00	30.00	30.00	30.00	30.00	18.00	30.00
Seg	Recibió sus comprobantes/información sin errores	24.00	30.00	27.00	21.00	24.00	24.00	24.00	24.00	30.00
	La operación/consulta fue realizada en forma continua y sin interrupciones	20.00	25.00	22.50	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	25.00
Seg	En caso de problema, le notifican y asesoran sobre como resolver el problema	12.00	12.00	15.00	13.50	15.00	12.00	12.00	15.00	15.00
	Valoración del tiempo de espera según estándares en Plataforma y Taquilla	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01
Seg	Valoración del tiempo de espera en servicio telefónico	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.00	0.01	0.01
	El empleado que le atendió mostró seguridad y le inspiró confianza	30.00	30.00	27.00	24.00	30.00	24.00	30.00	24.00	30.00
Seg	El personal que le atendió demuestra tener conocimientos y	46.00	50.00	50.00	46.00	50.00	50.00	50.00	46.00	50.00

**F2-Agencias-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	2
<b>Nombre del reporte:</b>	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR ÁREA DE EVALUACIÓN.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará para conocer el resultado obtenido por cada agencia en forma totalizada por cuestionarios.
<b>Usuarios:</b>	Unidad de Calidad Total.

2014

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR ÁREA DE EVALUACIÓN.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Área de atención</b>	Taquilla, plataforma, etc.
<b>Agencias asignadas</b>	El nombre de la agencia donde se ha efectuado la evaluación, estos irán ordenados por puntaje y consecuentemente por el lugar obtenido, es decir que se mostrarán primero los de mayor puntaje y por último los de menor puntaje.
<b>Centro de costo</b>	El centro de costo al cual corresponde la agencia o minibanco.
<b>Número de cuestionario</b>	Será el número de cuestionario que el sistema le ha asignado al momento de la grabación.

<b>Dimensión</b>	<p>AMABILIDAD: Saludo y bienvenida al cliente, Amabilidad en el trato, Atención personalizada, contacto visual, Preferencia a la tercera edad, invalidez o embarazo.</p> <p>INFORMACION: La persona que lo atendió mostró interés en conocer sus necesidades, Le brindó la información que usted solicitó, Supo aclarar sus dudas e inquietudes.</p> <p>EFICIENCIA: Recibió sus comprobantes/información sin errores, La operación sin interrupciones, la operación sin problemas, En caso de problema, le notifican y asesoran sobre cómo resolver el problema, Valoración del tiempo de espera según estándares., Valoración del tiempo de transacción según estándares.</p> <p>SEGURIDAD: Seguridad y confianza del personal, seguridad en el conteo del efectivo, conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto.</p> <p>IMAGEN: Las instalaciones se encontraban ordenadas y limpias, El orden y la limpieza en los puestos de trabajo le parecieron apropiados, La presentación del personal que le atendió es adecuada, Lenguaje profesional y adecuado a la situación, Formularios y bolígrafos disponibles, Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta</p>
<b>Totales</b>	<p>SE DEBE DE SUBTOTALIZAR POR CADA UNA DE LAS VARIABLES, este subtotal se debe de sumar horizontalmente y dividir entre el número de elementos para obtener el porcentaje promedio por cada dimensión.</p> <p>Se debe de colocar la suma de todos los subtotales de cada agencia en forma vertical para obtener el total de todas las dimensiones de ese mes.</p> <p>Se deben mostrar en forma comparativa los totales del mes anterior y obtener el porcentaje de variación.</p> <p>Finalmente debe de indicarse el lugar obtenido por cada una de las agencias.</p>

Dirección de Operaciones  
Departamento Calidad Total

RESULTADOS  
DE LA  
MEDICION  
DEL  
SERVICIO AL  
CLIENTE  
  
MAYO DE  
2006

		AGENCIAS											
Logo		RUTA MILITAR	SONSONATE CENTRO	ACAJUTLA	SAN FRANCISCO GOTERA	SANTA ANA BYPASS	UNICENTRO	ZACATECOLUCA	CUSCATLAN	ROOSEVELT	PLAZAMUNDO	PROM. X DIM.	
CENTRO DE COSTO		31	253	.06	23	19	24	20	285	.01	13		
DIMENSION	AMABILIDAD	Saludo y bienvenida al cliente	3.87	3.07	2.93	3.47	2.86	3.07	2.93	3.47	3.47	2.93	
		Amabilidad en el trato	4.00	3.60	4.00	3.87	3.89	3.60	3.07	3.60	3.73	3.20	
		Atención personalizada	2.40	1.87	1.33	1.87	2.06	1.60	1.73	2.67	1.07	2.13	
		Contacto visual	4.00	4.00	4.00	3.80	3.60	3.80	2.80	3.60	2.80	3.60	
		Preferencia a la tercera edad, invalidez o embarazo	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.80	4.00	3.80	3.40	3.60	
		<b>RESULTADO/ DIMENSIÓN (20%)</b>	18.27	16.53	16.27	17.00	16.40	15.87	14.53	17.13	14.47	15.47	<b>15.87</b>

INFORMACION	La persona que le atendió mostró interés en conocer sus necesidades	6.67	6.44	6.67	6.44	5.52	5.11	5.78	5.56	6.00	5.33	
	Le brindó la información que usted solicitó	6.67	6.44	6.67	6.67	6.48	6.44	6.67	6.22	6.00	3.00	
	Supo aclarar sus dudas e inquietudes	6.67	6.67	6.44	6.67	6.29	6.44	6.44	6.22	6.00	6.00	
	<b>RESULTADO/ DIMENSIÓN (20%)</b>	20.00	19.56	19.78	19.78	18.29	18.00	18.89	18.00	18.00	14.33	
EFICIENCIA	Recibió sus comprobantes/información sin errores	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.83	5.00	4.67	5.00	4.50	
	La operación sin interrupciones	5.00	4.67	5.00	5.00	4.43	4.83	5.00	4.50	4.50	4.33	
	La operación sin problema	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.83	5.00	4.67	4.67	4.50	
	En caso de problema, le notifican y asesoran sobre cómo resolver el problema	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.83	5.00	4.50	5.00	
	Valoración del tiempo de espera según estándares	5.00	5.00	4.17	4.00	3.86	4.67	3.00	4.83	4.33	3.50	
	Valoración del tiempo de transacción según estándares	5.00	5.00	5.00	5.00	4.43	5.00	5.00	4.00	4.17	5.00	
	<b>RESULTADO/ DIMENSIÓN (30%)</b>	30.00	29.67	29.17	29.00	27.71	29.17	27.83	27.67	27.17	###	
SEGURIDAD	Seguridad y confianza del personal	5.00	5.00	5.00	5.00	4.86	4.67	5.00	4.67	5.00	4.33	

IMAGEN	Seguridad en el conteo del efectivo	5.00	4.50	4.50	4.50	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
	Conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto	4.67	5.00	5.00	4.67	4.71	4.67	5.00	4.67	4.00	4.33	
	<b>RESULTADO/ DIMENSIÓN (15%)</b>	14.67	14.50	14.50	14.17	14.07	14.33	15.00	14.33	14.00	13.67	<b>14.05</b>
	Las Instalaciones se encontraban ordenadas y limpias	2.50	2.25	2.50	2.25	2.50	2.25	2.50	2.38	2.50	2.13	<b>13.85</b>
	El orden y la limpieza en los puestos de trabajo le parecieron apropiados	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.25	2.50	2.25	2.50	2.25	
	La presentación del personal que le atendió es adecuada	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.38	2.50	2.38	2.50	2.13	
	Lenguaje profesional y adecuado a la situación	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.42	2.33	2.25	2.42	2.25	
	Formularios y bolígrafos disponibles	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.25	2.38	2.13	2.50	2.25	
	Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta	2.17	2.00	2.17	2.00	1.93	1.83	2.25	2.17	1.83	1.83	
	<b>RESULTADO/ DIMENSIÓN (15%)</b>	14.67	14.25	14.67	14.25	14.43	13.38	14.46	13.54	14.25	12.83	<b>13.85</b>
	<b>MAYO</b>	97.60	94.51	94.38	94.20	90.90	90.74	90.71	90.68	87.88	85.91	<b>90.84</b>
	<b>ABRIL</b>	95.26	87.73	94.03	91.26	84.22	92.65	86.77	94.30	84.55	87.32	
	<b>VAR.</b>	2.34	6.78	0.35	2.94	6.68	-1.91	3.95	-3.63	3.33	-1.41	
<b>LUGAR OBTENIDO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>34</b>		

## **F2-Agencias-Mensual Query**

```

/*
Parametros:          IdCuestionario, Mes
*/

SELECT t3.Etiqueta AS EtiquetaDimension, t1.Etiqueta AS EtiquetaAtributo,
t2.Porcentaje * t3.Porcentaje AS PuntajeAtributo, t4.IdCentroCosto,
'[' + ISNULL( t5.Nombre, '' ) + ']' AS NombreAgencia,
t3.Porcentaje * 100 AS PorcentajeDimension,
DATEPART( YEAR, t7.FechaHoraSistema ) AS Anio,
DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) AS Mes,

( SELECT          COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM          ( ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                INNER JOIN AD_Agencia AS t9
                ON t8.IdAgencia = t9.IdAgencia )
              INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t10
              ON t8.IdAreaEvaluacion = t10.IdAreaEvaluacion )
            INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t11
            ON t10.IdEjecucion = t11.IdEjecucion

WHERE         ( t11.Estado = 1 ) AND ( t9.IdAgencia = t5.IdAgencia ) AND
              ( t8.IdMinibanco IS NULL ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
              ( t11.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
              ( t11.IdCuestionario = 6 )

) AS EjecucionesxAgencia
,
( SELECT          COUNT( t12.IdDimension )

FROM          ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t12
                INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t13
                ON t12.IdAtributo = t13.IdAtributo )
            INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t14
            ON t13.IdEjecucion = t14.IdEjecucion

WHERE         ( t12.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t14.Estado = 1 ) AND
              ( t14.IdEjecucion = t7.IdEjecucion ) AND
              ( t12.IdDimension = t1.IdDimension )

) AS AtributosxDimension
,
( SELECT          dbo.ObtenerLugarAgencia( t5.Nombre, @FechaInicio, @FechaFin ) ) AS Lugar

FROM          ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
              INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2
              ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )

```

```

        INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
        ON t1.IdDimension = t3.IdDimension
    /
    ( QC_AreaEvaluacion AS t4
      INNER JOIN AD_Agencia AS t5
      ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
      INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
      ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion
    /
    QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7
WHERE ( t6.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND

( t4.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t7.Estado = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NULL ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

```

**Subreporte 1 - F2-Agencias-Mensual**  
**SR1-F2-Agencias-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros:          IdCuestionario, MesActual, MesAnterior
*/

SELECT t4.IdCentroCosto, '[' + ISNULL( t5.Nombre, '' ) + ']' AS NombreAgencia,
DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) AS Mes,
SUM( t2.Porcentaje * t3.Porcentaje ) AS PuntajeMes,
( SELECT      dbo.ObtenerLugarAgencia( t5.Nombre, @FechaInicioMesActual, @FechaFinMesActual ) ) AS Lugar

FROM ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
      INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2
      ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )
      INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
      ON t1.IdDimension = t3.IdDimension
      ,
      ( QC_AreaEvaluacion AS t4
      INNER JOIN AD_Agencia AS t5
      ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
      INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
      ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion
      ,
      QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7

WHERE ( t6.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND

      ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
      ( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioMesActual AND @FechaFinMesActual + ' 23:59:59' ) AND
      ( t7.Estado = 1 )

GROUP BY      DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ), t5.Nombre, t4.IdCentroCosto

UNION

SELECT t14.IdCentroCosto, '[' + ISNULL( t15.Nombre, '' ) + ']' AS NombreAgencia,
DATEPART( MONTH, t17.FechaHoraSistema ) AS Mes,
SUM( t12.Porcentaje * t13.Porcentaje ) AS PuntajeMes,
( SELECT      dbo.ObtenerLugarAgencia( t15.Nombre, @FechaInicioMesActual, @FechaFinMesActual ) ) AS Lugar

FROM ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t11
      INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t12
      ON t11.IdAtributo = t12.IdAtributo )
      INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t13
      ON t11.IdDimension = t13.IdDimension
      ,
      ( QC_AreaEvaluacion AS t14

```

```

INNER JOIN AD_Agencia AS t15
ON t14.IdAgencia = t15.IdAgencia )
    INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t16
    ON t14.IdAreaEvaluacion = t16.IdAreaEvaluacion
/
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t17

WHERE ( t16.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND ( t17.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND

( t14.Tipo = 1 ) AND ( t11.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t13.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( t17.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioMesAnterior AND @FechaFinMesAnterior + ' 23:59:59' ) AND
( t17.Estado = 1 )

GROUP BY      DATEPART( MONTH, t17.FechaHoraSistema ), t15.Nombre, t14.IdCentroCosto

UNION

SELECT t24.IdCentroCosto, '[' + ISNULL( t25.Nombre, '' ) + ']' AS NombreAgencia,
-1 AS Mes,

( SELECT      SUM( st2.Porcentaje * st3.Porcentaje )

FROM          ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS st1
                INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS st2
                ON st1.IdAtributo = st2.IdAtributo )
                INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS st3
                ON st1.IdDimension = st3.IdDimension

/
( QC_AreaEvaluacion AS st4
  INNER JOIN AD_Agencia AS st5
  ON st4.IdAgencia = st5.IdAgencia )
  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS st6
  ON st4.IdAreaEvaluacion = st6.IdAreaEvaluacion
/
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS st7

WHERE ( st6.IdEjecucion = st2.IdEjecucion ) AND ( st7.IdEjecucion = st2.IdEjecucion ) AND

( st4.Tipo = 1 ) AND ( st1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( st3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( st7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioMesActual AND @FechaFinMesActual + ' 23:59:59' ) AND
( st7.Estado = 1 ) AND ( st5.Nombre = t25.Nombre )

)
-
( SELECT      SUM( tt2.Porcentaje * tt3.Porcentaje )

```

```

FROM      ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS tt1
            INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS tt2
            ON tt1.IdAtributo = tt2.IdAtributo )
            INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS tt3
            ON tt1.IdDimension = tt3.IdDimension
        /
        ( QC_AreaEvaluacion AS tt4
            INNER JOIN AD_Agencia AS tt5
            ON tt4.IdAgencia = tt5.IdAgencia )
            INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS tt6
            ON tt4.IdAreaEvaluacion = tt6.IdAreaEvaluacion
        /
        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS tt7

WHERE      ( tt6.IdEjecucion = tt2.IdEjecucion ) AND ( tt7.IdEjecucion = tt2.IdEjecucion ) AND

            ( tt4.Tipo = 1 ) AND ( tt1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( tt3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
            ( tt7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioMesAnterior AND @FechaFinMesAnterior + ' 23:59:59' ) AND
            ( tt7.Estado = 1 ) AND ( tt5.Nombre = t25.Nombre )
) AS PuntajeMes --Variacion
/
( SELECT      dbo.ObtenerLugarAgencia( t25.Nombre, @FechaInicioMesActual, @FechaFinMesActual ) ) AS Lugar

FROM      ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t21
            INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t22
            ON t21.IdAtributo = t22.IdAtributo )
            INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t23
            ON t21.IdDimension = t23.IdDimension
        /
        ( QC_AreaEvaluacion AS t24
            INNER JOIN AD_Agencia AS t25
            ON t24.IdAgencia = t25.IdAgencia )
            INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t26
            ON t24.IdAreaEvaluacion = t26.IdAreaEvaluacion
        /
        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t27

WHERE      ( t26.IdEjecucion = t22.IdEjecucion ) AND ( t27.IdEjecucion = t22.IdEjecucion ) AND

            ( t24.Tipo = 1 ) AND ( t21.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t23.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
            ( t27.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioMesAnterior AND @FechaFinMesActual + ' 23:59:59' ) AND
            ( t27.Estado = 1 )

GROUP BY      DATEPART( MONTH, t27.FechaHoraSistema ), t25.Nombre, t24.IdCentroCosto

```

## **F2-Agencias-Mensual Screenshot**



**F3-Agencias-Totales-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	3
<b>Nombre del reporte:</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR AGENCIAS.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará para conocer el resultado obtenido por cada agencia en forma totalizada por cuestionarios.
<b>Usuarios:</b>	Gerencia de agencias y Calidad Total.

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICION DE SERVICIO AL CLIENTE POR AGENCIAS.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Agencias</b>	El nombre de la agencia donde se ha efectuado la evaluación, estos irán ordenados por puntaje y consecuentemente por el lugar obtenido, es decir que se mostrarán primero los de mayor puntaje y por último los de menor puntaje.
<b>Porcentaje obtenido</b>	Este irá expresado en forma porcentual e irá ordenado de mayor a menor.
<b>Lugar</b>	Se asignará de acuerdo al porcentaje obtenido y se mostrará de mayor a menor.
<b>Promedio agencias</b>	Se obtendrá de la sumatoria vertical de los porcentajes obtenidos por cada agencia dividido entre el número de agencias evaluadas.  NOTA: Es importante hacer notar que estos resultados corresponden únicamente a las agencias, es decir que no se incluye lo correspondiente a los minibancos que les corresponden. Tomar en cuenta que se debe mostrar 2 decimales y que el usuario pueda ver el número completo en caso de empates.

# Logo

## RESULTADOS MAYO-06

AGENCIA	PUNTAJE	LUGAR
RUTA MILITAR	97.60	1
SONSONATE CENTRO	94.51	2
ACAJUTLA	94.38	3
SAN FRANCISCO GOTERA	94.20	4
LA UNION	93.78	5
SAN MIGUEL	93.63	6
AHUACHAPAN	92.90	7
USULUTAN	92.40	8
METROCENTRO 7a ETAPA	92.30	9
SENSUNTEPEQUE	91.87	10
METAPAN	91.71	11
ESCALON	91.36	12
SAN LUIS	91.31	13
CARIBE	90.93	14
SANTA ANA BYPASS	90.90	15
UNICENTRO	90.74	16
ZACATECOLUCA	90.71	17
CUSCATLAN	90.68	18
SANTA ROSA DE LIMA	90.67	19
SANTA ANA CENTRO	90.38	20
ESPERANZA	90.20	21
<b>PROMEDIO AGENCIAS</b>	<b>90.84</b>	

## **F3-Agencias-Totales-Mensual Query**

```

/* Parametros:      Mes (FechaHoraSistema) */

SELECT t5.Nombre AS NombreAgencia,
DATEPART( YEAR, t3.FechaHoraSistema ) AS Anio,
DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) AS Mes,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/ ( SELECT      COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM      ( QC_AreaEvaluacion AS t7
            INNER JOIN AD_Agencia AS t8
            ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
            INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
            ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion
,
QC_EjecucionCuestionarioxEjecucionUsuario AS t10

WHERE      ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND

            ( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
            ( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdMinibanco IS NULL ) AND
            ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND ( t8.Nombre = t5.Nombre )

) AS Puntaje
,
( SELECT      dbo.ObtenerLugarAgencia( t5.Nombre, @FechaInicio, @FechaFin ) ) AS Lugar

FROM      ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
            INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
            ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
            INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxEjecucionUsuario AS t3
            ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
,
( QC_AreaEvaluacion AS t4
  INNER JOIN AD_Agencia AS t5
  ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
  ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE      ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

            ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
            ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NULL ) AND
            ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

GROUP BY      t5.Nombre, DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ), DATEPART( YEAR, t3.FechaHoraSistema )
ORDER BY      Puntaje DESC

```

## **F3-Agencias-Totales-Mensual Screenshot**

## RESULTADOS MARZO DE 2007

Reporte emitido: 10/23/2007 11:28:51 AM

Agencia	Puntaje	Lugar
Usulután	74.11	1
Sonsonate Centro	70.91	2
Metapan	70.01	3
Unicentro	69.81	4
San Francisco Gotera	69.66	5
La Unión	69.41	6
Torre	67.41	7
Caribe	65.81	8
Acajutla	64.56	9
Ruta Militar	62.46	10
<b>PROMEDIO AGENCIAS</b>	<b>68.41</b>	

**F4-Agencias-Gerencial-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	4
<b>Nombre del reporte:</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR DIVISIÓN DE AGENCIAS.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará como informe gerencial para la gerente de la División de Agencias, incluye la información consolidada de agencias y minibancos.
<b>Usuarios:</b>	Gerente de la División de Agencias y Calidad Total.

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR DIVISIÓN DE AGENCIAS.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Agencias</b>	El nombre de la agencia donde se ha efectuado la evaluación, estos irán ordenados por puntaje y consecuentemente por el lugar obtenido, es decir que se mostrarán primero los de mayor puntaje y por último los de menor puntaje.
<b>Porcentaje obtenido</b>	Es importante mencionar que este porcentaje incluye agencias y minibancos, es decir que el valor a colocar corresponde a la sumatoria de los valores obtenidos por la agencia y por cada minibanco dividido entre el número de áreas incluidas en la sumatoria. Este valor irá expresado en forma porcentual e irá ordenado de mayor a menor
<b>Lugar</b>	Se asignará de acuerdo al porcentaje obtenido y se mostrará de mayor a menor.
<b>Promedio general</b>	Se obtendrá de la sumatoria vertical de los porcentajes obtenidos por cada agencia dividido entre el número de agencias evaluadas.  NOTA: Es importante hacer notar que estos resultados corresponden al promedio obtenido por la agencia y sus minibancos.

# Logo

## RESULTADOS MAYO-06 EVALUACIÓN GERENCIAL

AGENCIA	PUNTAJE	LUGAR
RUTA MILITAR	95.72	1
SONSONATE CENTRO	94.51	2
USULUTAN	94.43	3
ACAJUTLA	94.38	4
SAN FRANCISCO GOTERA	94.20	5
SAN MIGUEL	93.93	6
LA UNION	93.78	7
SENSUNTEPEQUE	93.53	8
AHUACHAPAN	92.90	9
METAPAN	91.715	10
ZACATECOLUCA	91.713	11
MULTIPLAZA	91.70	12
ESCALON	91.36	13
SANTA ANA BYPASS	91.06	14
SANTA ANA CENTRO	90.94	15
CARIBE	90.93	16
METROCENTRO 7a ETAPA	90.83	17
SANTA ROSA DE LIMA	90.67	18
SANTA TECLA	90.50	19
UNICENTRO	90.21	20
<b>PROM. GENERAL</b>	<b>90.97</b>	

De éste reporte se genera una variación cuatrimestral, en donde únicamente varía el período (ingresado por el usuario).

Logo

### AGENCIAS RESULTADOS CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL 2006

AGENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO	LUGAR
ACAJUTLA	86.73	97.28	96.23	94.03	93.57	1
AHUACHAPAN	89.67	94.46	97.03	92.84	93.50	2
METAPAN	92.72	92.56	94.26	87.02	91.64	3
STA.ANA CENTRO	89.38	94.84	89.00	91.58	91.20	4
SANTA ROSA DE LIMA	84.64	92.73	94.13	90.51	90.51	5
UNICENTRO	85.34	91.68	88.30	92.65	89.49	6
LA UNION	79.16	90.00	95.79	92.73	89.42	7
SONSONATE CENTRO	86.17	90.31	92.99	87.73	89.30	8
PLAZAMUNDO	90.22	88.21	90.18	87.32	88.98	9
METROCENTRO SONSONATE	92.50	84.42	93.17	85.61	88.93	10
SAN MIGUEL	80.25	87.52	94.04	90.42	88.06	11
ZACATECOLUCA	89.75	87.27	86.85	86.77	87.66	12
RUTA MILITAR	80.32	80.75	93.50	95.26	87.46	13
ROOSEVELT	86.97	84.56	92.18	84.55	87.07	14
QUINTA AVENIDA	84.53	85.05	90.90	86.12	86.65	15
USULUTAN	86.26	86.73	80.92	91.27	86.30	16

CUSCATLAN	83.09	76.11	90.34	94.30	85.96	17
TORRE CUSCATLAN	84.45	87.63	89.41	82.28	85.94	18
SANTA ELENA	82.74	88.24	87.89	84.88	85.94	19
STA.ANA BYPASS	89.99	91.55	77.50	84.22	85.82	20
SANTA TECLA	85.16	84.55	87.11	86.20	85.75	21
SAN FRANCISCO GOTERA	82.68	75.95	92.22	91.26	85.53	22
MASFERRER	76.53	84.65	86.19	92.56	84.98	23
SENSUNTEPEQUE	79.50	81.14	86.24	91.29	84.54	24
PIRAMIDE	83.39	84.17	84.38	84.37	84.08	25
GALERIAS	85.31	75.33	84.73	89.27	83.66	26
CHALATENANGO	85.19	74.80	85.60	87.02	83.15	27
ESPERANZA	73.78	79.66	87.66	91.46	83.14	28
CARIBE	78.82	86.21	77.43	89.78	83.06	29
SAN LUIS	78.58	79.82	82.42	87.35	82.04	30
ESCALON	80.71	72.44	81.24	93.23	81.90	31
METROCENTRO 7a ETAPA	79.80	74.15	81.88	91.76	81.90	32
PLAZA BARRIOS	85.01	70.25	81.69	85.39	80.58	33
MULTIPLAZA	77.17	72.05	77.91	86.70	78.46	34
<b>PROMEDIO AGENCIAS</b>	<b>84.02</b>	<b>84.33</b>	<b>87.98</b>	<b>89.11</b>	<b>86.36</b>	

## **F4-Agencias-Gerencial-Mensual Query**

```

/* Parametros:      Mes (FechaHoraSistema) */

SELECT t5.Nombre AS NombreAgencia,
DATEPART( YEAR, t3.FechaHoraSistema ) AS Anio,
DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) AS Mes,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/ ( SELECT      COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM      ( QC_AreaEvaluacion AS t7
INNER JOIN AD_Agencia AS t8
ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion
,
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10

WHERE      ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND

( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t8.Nombre = t5.Nombre )

) AS Puntaje      數化
,
( SELECT dbo.ObtenerLugarAgenciaMinibancos( t5.Nombre, @FechaInicio, @FechaFin ) ) AS Lugar

FROM      ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
ON      t1.IdDimension = t2.IdDimension )
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
,
( QC_AreaEvaluacion AS t4
INNER JOIN AD_Agencia AS t5
ON      t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
ON      t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE      ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

GROUP BY      t5.Nombre, DATEPART( YEAR, t3.FechaHoraSistema ), DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema )

ORDER BY      Puntaje DESC

```

**Subreporte 1 - F4-Agencias-Gerencial-Mensual**  
**SR1- F4-Agencias-Gerencial-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros:   Mes (FechaHoraSistema) -->   Rango de fechas que abarca un cuatrimestre
                                                    cualquiera sobre el mismo año
*/

SELECT t5.Nombre AS NombreAgencia, DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) AS Mes,

( SELECT      MIN( DATEPART( MONTH, FechaHoraSistema ) )

  FROM        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario

  WHERE       FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59'
) AS MesInicioCuatrimestre,

( SELECT      MAX( DATEPART( MONTH, FechaHoraSistema ) )

  FROM        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario

  WHERE       FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59'
) AS MesFinCuatrimestre,

( SELECT      MIN( DATEPART( YEAR, FechaHoraSistema ) )

  FROM        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario

  WHERE       FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59'
) AS AnioInicioCuatrimestre,

( SELECT      MAX( DATEPART( YEAR, FechaHoraSistema ) )

  FROM        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario

  WHERE       FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59'
) AS AnioFinCuatrimestre,

SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/
( SELECT      COUNT( t10.IdEjecucion )

  FROM        ( QC_AreaEvaluacion AS t7
                INNER JOIN AD_Agencia AS t8
                ON t7.IdAgencia = t8.IdAgencia )
              INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t9
              ON t7.IdAreaEvaluacion = t9.IdAreaEvaluacion,
              QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t10

```

```

WHERE      ( t9.IdEjecucion = t10.IdEjecucion ) AND

           ( t10.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59' ) AND
           ( t10.Estado = 1 ) AND ( t7.Tipo = 1 ) AND ( t7.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
           ( t8.Nombre = t5.Nombre ) AND
           ( DATEPART( MONTH, t10.FechaHoraSistema ) = DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) )
) AS Puntaje

FROM      ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
        INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
        ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
,
( QC_AreaEvaluacion AS t4
INNER JOIN AD_Agencia AS t5
ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
        INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
        ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion

WHERE      ( t6.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

           ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59' ) AND
           ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL )

GROUP BY      t5.Nombre, DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema )

ORDER BY      Puntaje DESC

```

**Subreporte 2 - F4-Agencias-Gerencial-Mensual**  
**SR2- F4-Agencias-Gerencial-Mensual**  
**Query**

```
/*  
Parametros:      Mes (FechaHoraSistema)  
*/  
  
SELECT      dbo.ObtenerLugarAgenciaMinibancos( t.Nombre, @FechaInicioCuatrimestre, @FechaFinCuatrimestre ) AS Lugar  
FROM        AD_Agencia AS t  
GROUP BY   t.Nombre  

```



## **F4-Agencias-Gerencial-Mensual Screenshot**

**EVALUACION GERENCIAL****ABRIL DE 2007**

Reporte emitido: 10/23/2007 11:32:23 AM

Agencia	Puntaje	Lugar
Unicentro	76.93	1
Usulután	76.36	2
La Unión	75.56	3
Sonsonate Centro	74.83	4
Metapan	74.51	5
Torre	74.08	6
San Francisco Gotera	73.81	7
Caribe	73.66	8
Ruta Militar	70.56	9
Acajutla	69.33	10
<b>PROMEDIO AGENCIAS</b>	<b>73.96</b>	

**AGENCIAS****RESULTADOS CUATRIMESTRE  
ENERO/2007 - ABRIL/2007**

AGENCIA	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO	LUGAR
Usulután	55.75	74.11	76.36	68.74	1
San Francisco Gotera	62.55	69.66	73.81	68.67	2
Acajutla	69.46	64.56	69.33	67.78	3
Caribe	62.85	65.81	73.66	67.44	4
Metapan	56.96	70.01	74.51	67.16	5
Unicentro	52.41	69.81	76.93	66.38	6
La Unión	52.26	69.41	75.56	65.74	7
Sonsonate Centro	50.46	70.91	74.83	65.40	8
Torre	53.95	67.41	74.08	65.15	9
Ruta Militar	56.70	62.46	70.56	63.24	10
<b>PROMEDIO AGENCIAS</b>	<b>57.34</b>	<b>68.41</b>	<b>73.96</b>	<b>66.57</b>	

**F5-Agencias y Minibancos-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	5
<b>Nombre del reporte:</b>	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE CLASIFICADOS POR AGENCIAS Y SUS MINIBANCOS.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará como informe para cada uno de los gerentes de las diferentes agencias, así como para cualquier consulta de los niveles de dirección del área de agencias.
<b>Usuarios:</b>	Gerentes de cada una de las agencias y Calidad Total.



CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE CLASIFICADOS POR AGENCIAS Y SUS MINIBANCOS.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Agencia y minibancos</b>	El nombre de cada uno de los minibancos correspondientes a la agencia evaluada
<b>Dimensión</b>	Cada una de las dimensiones con sus variables, en cada dimensión se debe de totalizar y dividir entre el número de elementos para obtener el promedio por categoría. Los valores de cada una de las variables irán expresados en forma porcentual.
<b>Lugar</b>	Se asignará de acuerdo al porcentaje obtenido y se mostrará de mayor a menor.
<b>Resultados finales</b>	Se obtiene como resultado de la sumatoria de los promedios por categoría, dividido entre el número de categorías.

RESULTADOS DE LA MEDICION DEL SERVICIO AL CLIENTE  
AGENCIA CHALATENANGO  
MAYO DE 2006

		Logo	AGENCIA CHALATENANGO	% CUMPL	MINIBANCO LA PALMA	% CUMPL	MINIBANCO NVA CONCEPCION	% CUMPL
		MAYO						
DIMENSION	AMABILIDAD	Saludo y bienvenida al cliente	3.07	76.67	2.67	66.67	2.80	70.00
		Amabilidad en el trato	3.20	80.00	3.33	83.33	3.87	96.67
		Atención personalizada	1.33	33.33	1.33	33.33	1.73	43.33
		Contacto visual	1.60	40.00	2.80	70.00	2.00	50.00

	Preferencia a la tercera edad, invalidez o embarazo	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00
	<b>PROMEDIO CATEGORÍA (20%)</b>	13.20	<b>66.00</b>	14.13	<b>70.67</b>	14.40	<b>72.00</b>
INFORMACION	La persona que le atendió mostró interés en conocer sus necesidades	6.67	100.00	6.22	93.33	6.22	93.33
	Le brindó la información que usted solicitó	6.44	96.67	6.67	100.00	6.67	100.00
	Supo aclarar sus dudas e inquietudes	6.44	96.67	6.44	96.67	6.67	100.00
	<b>PROMEDIO CATEGORÍA (20%)</b>	19.56	<b>97.78</b>	19.33	<b>96.67</b>	19.56	<b>97.78</b>
	Recibió sus comprobantes/información sin errores	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	100.00
EFICIENCIA	La operación sin interrupciones	4.83	96.67	5.00	100.00	4.83	96.67
	La operación sin problema	5.00	100.00	5.00	100.00	4.00	80.00
	En caso de problema, le notifican y asesoran sobre cómo resolver el problema	4.67	93.33	4.00	80.00	4.00	80.00
	Valoración del tiempo de espera según estándares	4.33	86.67	3.33	66.67	5.00	100.00
	Valoración del tiempo de transacción según estándares	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	100.00
	<b>PROMEDIO CATEGORÍA (30%)</b>	28.83	<b>96.11</b>	27.33	<b>91.11</b>	27.83	<b>92.78</b>
	Seguridad y confianza del personal	4.83	96.67	4.83	96.67	5.00	100.00
SEGURIDAD	Seguridad en el conteo del efectivo	5.00	100.00	5.00	100.00	5.00	100.00

	Conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto	4.00	80.00	4.33	86.67	4.00	80.00
	<i>PROMEDIO CATEGORÍA (15%)</i>	13.83	<b>92.22</b>	14.17	<b>94.44</b>	14.00	<b>93.33</b>
IMAGEN	Las Instalaciones se encontraban ordenadas y limpias	2.50	100.00	2.50	100.00	2.50	100.00
	El orden y la limpieza en los puestos de trabajo le parecen apropiados	2.38	95.00	2.38	95.00	2.50	100.00
	La presentación del personal que le atendió es adecuada	2.50	100.00	2.50	100.00	2.50	100.00
	Lenguaje profesional y adecuado a la situación	2.42	96.67	2.42	96.67	2.25	90.00
	Formularios y bolígrafos disponibles	2.50	100.00	2.38	95.00	2.50	100.00
	Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta	1.92	76.67	2.08	83.33	2.00	80.00
	<i>PROMEDIO CATEGORÍA (15%)</i>	<b>14.21</b>	94.72	<b>14.25</b>	95.00	<b>14.25</b>	95.00
	<b>RESULTADOS FINALES</b>	<b>89.63</b>	<b>89.63</b>	<b>89.22</b>	<b>89.22</b>	<b>90.04</b>	<b>90.04</b>
<b>LUGAR OBTENIDO</b>	<b>24</b>		<b>15</b>		<b>12</b>		

## **F5-Agencias y Minibancos-Mensual Query**

```

/*
Parametros:          IdCuestionario, Nombre agencia (Nombre), Mes (FechaHoraSistema)
*/

(
SELECT t3.Etiqueta AS EtiquetaDimension, t1.Etiqueta AS EtiquetaAtributo,
t2.Porcentaje * t3.Porcentaje AS PuntajeAtributo,
t5.Nombre, t3.Porcentaje * 100 AS PorcentajeDimension,
t1.Porcentaje * 100 AS PorcentajeAtributo, DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) AS Mes,
DATEPART( YEAR, t7.FechaHoraSistema ) AS Anio,
( t2.Porcentaje * t3.Porcentaje ) / ( t3.Porcentaje * t1.Porcentaje ) AS PorcentajeCumplimiento,

( SELECT          COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM          ( ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                INNER JOIN AD_Agencia AS t9
                ON t8.IdAgencia = t9.IdAgencia )
                INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t10
                ON t8.IdAreaEvaluacion = t10.IdAreaEvaluacion )
                INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t11
                ON t10.IdEjecucion = t11.IdEjecucion

WHERE          ( t11.Estado = 1 ) AND ( t9.Nombre = @NombreAgencia ) AND
( t8.IdMinibanco IS NULL ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t11.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t11.IdCuestionario = @IdCuestionario )
) AS NumeroEjecuciones
,
( SELECT          COUNT( t12.IdDimension )

FROM          ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t12
                INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t13
                ON t12.IdAtributo = t13.IdAtributo )
                INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t14
                ON t13.IdEjecucion = t14.IdEjecucion

WHERE          ( t12.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t14.Estado = 1 ) AND
( t14.IdEjecucion = t7.IdEjecucion ) AND
( t12.IdDimension = t1.IdDimension )
) AS AtributosxDimension
,
dbo.ObtenerLugarAgencia( @NombreAgencia, @FechaInicio, @FechaFin ) AS Lugar

FROM          ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
                INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2

```

```

        ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )
        INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
            ON t1.IdDimension = t3.IdDimension
    /
    ( QC_AreaEvaluacion AS t4
    INNER JOIN AD_Agencia AS t5
    ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
    INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
    ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion
    /
    QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7

WHERE ( t6.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND

( t4.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t7.Estado = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NULL ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t5.Nombre = @NombreAgencia )
)

UNION

(
SELECT t3.Etiqueta AS EtiquetaDimension, t1.Etiqueta AS EtiquetaAtributo,
t2.Porcentaje * t3.Porcentaje AS PuntajeAtributo,
'[' + t16.Nombre + ']', t3.Porcentaje * 100 AS PorcentajeDimension,
t1.Porcentaje * 100 AS PorcentajeAtributo, DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) AS Mes,
DATEPART( YEAR, t7.FechaHoraSistema ) AS Anio,
( t2.Porcentaje * t3.Porcentaje ) / ( t3.Porcentaje * t1.Porcentaje ) AS PorcentajeCumplimiento,

( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )

FROM ( ( ( QC_AreaEvaluacion AS t8
INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t15
ON t8.IdMinibanco = t15.IdMinibanco )
INNER JOIN AD_Agencia AS t9
ON t8.IdAgencia = t9.IdAgencia )
INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t10
ON t8.IdAreaEvaluacion = t10.IdAreaEvaluacion )
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t11
ON t10.IdEjecucion = t11.IdEjecucion

WHERE ( t11.Estado = 1 ) AND ( t9.Nombre = @NombreAgencia ) AND
( t8.IdMinibanco = t16.IdMinibanco ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t11.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND

```

```

        ( t11.IdCuestionario = @IdCuestionario )
    ) AS NumeroEjecuciones
,
( SELECT          COUNT( t12.IdDimension )

FROM              ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t12
                   INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t13
                   ON t12.IdAtributo = t13.IdAtributo )
                   INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t14
                   ON t13.IdEjecucion = t14.IdEjecucion

WHERE             ( t12.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t14.Estado = 1 ) AND
                  ( t14.IdEjecucion = t7.IdEjecucion ) AND
                  ( t12.IdDimension = t1.IdDimension )
) AS AtributosxDimension
,
dbo.ObtenerLugarMinibanco( t16.Nombre, @FechaInicio, @FechaFin ) AS Lugar

FROM ( QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
      INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2
      ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )
      INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
      ON t1.IdDimension = t3.IdDimension
,
( ( QC_AreaEvaluacion AS t4
  INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t16
  ON t4.IdMinibanco = t16.IdMinibanco )
  INNER JOIN AD_Agencia AS t5
  ON t4.IdAgencia = t5.IdAgencia )
  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t6
  ON t4.IdAreaEvaluacion = t6.IdAreaEvaluacion
,
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7

WHERE ( t6.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND

( t4.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND ( t3.IdCuestionario = @IdCuestionario ) AND
( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
( t7.Estado = 1 ) AND ( t4.IdMinibanco IS NOT NULL ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
( t5.Nombre = @NombreAgencia ) AND ( t16.Estado = 1 )
)

ORDER BY Nombre DESC

```

## **F5-Agencias y Minibancos-Mensual Screenshot**

## RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

AGENCIA: Usulután

ABRIL DE 2007

Reporte emitido: 10/23/2007 11:36:29 AM

Lugar cobierto	Usulután		[MBS-Plus]		
	2	% CUMPL	Puntaje	5	
<b>Amabilidad</b>	El empleado estableció contacto visual en el momento que le atendió	3.20	80.00	3.20	80.00
	El personal que le atendió cumple con los estándares de salud y bienvenida	4.00	100.00	4.00	100.00
El trato que recibió del personal que le atendió fue amable y respetuoso	4.00	100.00	4.00	100.00	
	Le brindó una atención personalizada, llamándole por su nombre	4.00	100.00	3.20	80.00
Observó amabilidad y trato preferencial a personas de tercera edad, con invalidez o embarazo	3.20	80.00	4.00	100.00	
<b>PROMEDIO DIMENSION (20 %)</b>	<b>18.40</b>	<b>92.00</b>	<b>18.40</b>	<b>92.00</b>	
<b>Eficiencia</b>	En caso de problema, le notifican y asesoran sobre como resolver el problema	3.60	80.00	4.50	100.00
	La operación/consulta fue realizada en forma continua y sin interrupciones	6.00	80.00	7.50	100.00
Recibió sus comprobantes/información sin errores	7.20	80.00	9.00	100.00	
Valoración del tiempo de espera en servicio telefónico	0.00	0.05	0.00	0.05	
Valoración del tiempo de espera según estándares en Plataforma y Taquilla	0.00	0.05	0.00	0.05	
<b>PROMEDIO DIMENSION (30 %)</b>	<b>16.80</b>	<b>48.02</b>	<b>21.00</b>	<b>60.02</b>	
El orden y limpieza le parecen apropiados	2.40	80.00	2.40	80.00	
El personal que le atendió usó un lenguaje profesional y adecuado a la situación	2.40	80.00	2.40	80.00	
Habla formularios y biligráfico disponible para llevar sus comprobantes	1.20	80.00	1.50	100.00	
La presentación de personal que le atendió es adecuada	1.80	80.00	2.25	100.00	
Las instalaciones del banco le hacen sentir cómodo	2.25	100.00	1.80	80.00	
Se percibió calidad de servicio en la operación/consulta	3.00	100.00	2.40	80.00	
<b>PROMEDIO DIMENSION (15 %)</b>	<b>13.05</b>	<b>86.67</b>	<b>12.75</b>	<b>86.67</b>	
<b>Información</b>	La persona que le atendió brindó información en concordancia con sus necesidades	8.00	100.00	8.00	100.00
	Le brindó la información que usted solicitó	6.00	100.00	4.80	80.00
Supo aclarar sus dudas e inquietudes	6.00	100.00	6.00	100.00	
<b>PROMEDIO DIMENSION (20 %)</b>	<b>20.00</b>	<b>100.00</b>	<b>18.80</b>	<b>93.33</b>	
El empleado que le atendió mostró seguridad y le inspiró confianza	4.50	100.00	3.50	80.00	
<b>Seguridad</b>	El personal que le atendió demuestra tener conocimientos y habilidades adecuadas para el puesto	3.00	100.00	2.40	80.00
	Observó seguridad en el conteo del efectivo (numero de veces que realiza e conteo)	0.00	0.04	0.00	0.04
<b>PROMEDIO DIMENSION (15 %)</b>	<b>7.50</b>	<b>66.68</b>	<b>6.00</b>	<b>53.35</b>	
<b>RESULTADOS FINALES</b>	<b>75.76</b>	<b>78.19</b>	<b>76.96</b>	<b>78.19</b>	

**F6-Minibancos-Totales-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	6
<b>Nombre del reporte:</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR MINIBANCOS.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utilizará para conocer el resultado obtenido por cada minibanco en forma totalizada por cuestionarios.
<b>Usuarios:</b>	Gerencia de agencias y Calidad Total.

凌凡

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE POR MINIBANCOS.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Agencias</b>	El nombre del minibanco donde se ha efectuado la evaluación, estos irán ordenados por puntaje y consecuentemente por el lugar obtenido, es decir que se mostrarán primero los de mayor puntaje y por último los de menor puntaje.
<b>Porcentaje obtenido</b>	Este irá expresado en forma porcentual e irá ordenado de mayor a menor
<b>Lugar</b>	Se asignará de acuerdo al porcentaje obtenido y se mostrará de mayor a menor.
<b>Promedio minibancos</b>	Se obtendrá de la sumatoria vertical de los porcentajes obtenidos por cada agencia dividido entre el número de agencias evaluadas.  NOTA: Es importante hacer notar que estos resultados corresponden únicamente a los minibancos, es decir que no se incluye lo correspondiente a las agencias a la cual estos corresponden.

# Logo

## RESULTADOS MAYO-06

MINIBANCO	PUNTAJE	LUGAR 
SANTIAGO DE MARÍA	96.47	1
ILOBASCO	94.86	2
METROCENTRO 6a ETAPA	94.36	3
METROCENTRO SAN MIGUEL	94.22	4
COJUTEPEQUE	93.85	5
CAJEROS A DISTANCIA SAN MIGUEL	93.83	6
LA GRAN VIA	93.57	7
SAN VICENTE	92.71	8
UNICENTRO LOURDES	92.50	9
CENTRO DE AHORROS COLON	91.50	10
METROCENTRO SANTA ANA	91.21	11
NUEVA CONCEPCIÓN	90.04	12
SAN MARTIN	89.68	13
SANTORINI	89.58	14
LA PALMA	89.22	15
LAS TERRAZAS	89.08	16
PLAZA MERLIOT	88.56	17
HIPER PAIZ SOYAPANGO	88.53	18
MASFERRER	86.44	19
AUTOBANKING SIGLO XXI (S.S)	85.83	20
<b>PROMEDIO MB</b>	<b>91.30</b>	

De éste reporte se genera una variación anual, en donde únicamente varía el período (*ingresado por el usuario*).

Logo

## MINIBANCOS PLUS

MINIBANCO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PROMEDIO	LUGAR
METROCENTRO SAN MIGUEL	89.20	91.55	97.61	94.84	93.30	1
SANTIAGO DE MARÍA	88.89	94.63	91.25	97.05	92.96	2
METROCENTRO 6a ETAPA				90.67	90.67	3
UNICENTRO LOURDES	89.28	93.17	87.40	90.67	90.13	4
CENTRO DE AHORROS COLON			87.17	91.63	89.40	5
LA GRAN VIA	87.07	87.88	91.30	90.12	89.09	6
SAN VICENTE	88.03	82.32	85.99	93.66	87.50	7
SAN MARTIN	82.23	88.35	85.65	92.51	87.18	8
MASFERRER	85.19	77.88	91.45	89.59	86.03	9
ILOBASCO	78.89	83.77	88.41	92.61	85.92	10
PLAZA MERLIOT	85.87	81.51	85.83	87.36	85.14	11
HIPER PAIZ SOYAPANGO	81.60	89.43	80.31	89.14	85.12	12
CAJEROS A DISTANCIA SAN MIGUEL	76.59	79.44	91.21	90.34	84.39	13
NUEVA CONCEPCIÓN	82.15	79.66	86.44	86.51	83.69	14
SANTORINI	84.85	72.85	87.03	87.51	83.06	15
COJUTEPEQUE	73.55	75.12	92.07	91.41	83.04	16
LA PALMA	84.90	84.60	74.74	85.18	82.36	17
METROCENTRO SANTA ANA	82.05	83.63	71.95	91.26	82.22	18
LAS TERRAZAS	79.95	73.53	89.19	85.10	81.94	19
AUTOBANKING SIGLO XXI (S.S)		84.55	74.66	85.97	81.72	20
<b>PROMEDIO MB</b>	<b>83.55</b>	<b>83.55</b>	<b>86.30</b>	<b>90.16</b>	<b>86.24</b>	

## **F6-Minibancos-Totales-Mensual Query**

```

/* Parametros:      Mes (FechaHoraSistema) */

SELECT t6.Nombre AS NombreMinibanco,
DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) AS Mes,
DATEPART( YEAR, t3.FechaHoraSistema ) AS Anio,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/( SELECT      COUNT( t12.IdEjecucion )

FROM          ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
                ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
                INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
                ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion
            ,
            QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12

WHERE         ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND

              ( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
              ( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
              ( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )
) AS Puntaje
,
( SELECT dbo.ObtenerLugarMinibanco( t6.Nombre, @FechaInicio, @FechaFin ) ) AS Lugar

FROM          ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
                INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
                ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
                INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
                ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
            ,
            ( QC_AreaEvaluacion AS t4
                INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
                ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
                INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7
                ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE         ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

              ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
              ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
              ( t6.Estado = 1 )

GROUP BY      t6.Nombre, t3.FechaHoraSistema
ORDER BY     Puntaje DESC

```

**Subreporte 1 - F6-Minibancos-Totales-Mensual**  
**SR1-F6-Minibancos-Totales-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros:          Mes (FechaHoraSistema) -->   Rango de fechas que abarca un cuatrimestre
                                                           cualquiera sobre el mismo año
*/

SELECT t6.Nombre AS NombreMinibanco, DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema ) AS Mes,
SUM( t1.PorcentajeCalculado * t2.Porcentaje )
/
( SELECT          COUNT( t12.IdEjecucion )

FROM              ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                   INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t10
                   ON t8.IdMinibanco = t10.IdMinibanco )
                   INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t11
                   ON t8.IdAreaEvaluacion = t11.IdAreaEvaluacion
/
QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t12

WHERE             ( t11.IdEjecucion = t12.IdEjecucion ) AND

                  ( t12.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59' ) AND
                  ( t12.Estado = 1 ) AND ( t8.Tipo = 1 ) AND ( t8.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                  ( t10.Nombre = t6.Nombre ) AND ( t10.Estado = 1 )
) AS Puntaje

FROM              ( QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS t1
                   INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t2
                   ON t1.IdDimension = t2.IdDimension )
                   INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t3
                   ON t3.IdEjecucion = t1.IdEjecucion
/
( QC_AreaEvaluacion AS t4
  INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t6
  ON t4.IdMinibanco = t6.IdMinibanco )
  INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t7
  ON t4.IdAreaEvaluacion = t7.IdAreaEvaluacion

WHERE             ( t7.IdEjecucion = t3.IdEjecucion ) AND ( t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario ) AND

                  ( t3.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicioCuatrimestre AND @FechaFinCuatrimestre + ' 23:59:59' ) AND
                  ( t3.Estado = 1 ) AND ( t4.Tipo = 1 ) AND ( t4.IdAreaAtencion IS NULL ) AND
                  ( t6.IdClase = 1 ) AND ( t6.Estado = 1 )

GROUP BY          t6.Nombre, DATEPART( MONTH, t3.FechaHoraSistema )
ORDER BY          Puntaje DESC

```

**Subreporte 2 - F6-Minibancos-Totales-Mensual**  
**SR2-F6-Minibancos-Totales-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros:      Mes (FechaHoraSistema) -->   Rango de fechas que abarca un cuatrimestre
                                                         cualquiera sobre el mismo año
*/

SELECT DISTINCT      dbo.ObtenerLugarMinibancoPlus( t2.Nombre, @FechaInicioCuatrimestre, @FechaFinCuatrimestre ) AS Lugar

FROM
    ( QC_AreaEvaluacion AS t1
    INNER JOIN AD_MinibancoxAgencia AS t2
    ON t1.IdMinibanco = t2.IdMinibanco )
    INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t3
    ON t1.IdAreaEvaluacion = t3.IdAreaEvaluacion

WHERE
    ( t1.Tipo = 1 ) AND ( t1.IdAreaAtencion IS NULL ) AND ( t2.IdClase = 1 ) AND
    ( t2.Estado = 1 )

ORDER BY 1

```

□Q

## **F6-Minibancos-Totales-Mensual Screenshot**

## RESULTADOS ABRIL DE 2007

Reporte emitido: 10/23/2007 11:42:16 AM

Mibanco	Puntaje	Lugar
MB10-Estandar	79.107	1
MB2-Plus	78.508	2
MB9-Plus	77.258	3
MB7-Plus	77.157	4
MB5-Plus	76.958	5
MB4-Estandar	74.057	6
MB8-Estandar	73.508	7
MB3-Estandar	68.708	8
MB6-Estandar	63.558	9
<b>PROMEDIO MINIBANCOS</b>	<b>74.313</b>	

## MINIBANCOS PLUS

MINIBANCO PLUS	ABRIL	PROMEDIO	LUGAR
MB2-Plus	78.51	78.51	1
MB9-Plus	77.26	77.26	2
MB7-Plus	77.16	77.16	3
MB5-Plus	76.96	76.96	4
<b>PROMEDIO MINIBANCOS PLUS</b>	<b>77.47</b>	<b>77.47</b>	

## **B. Valores X**

### **1. F7-Valores-Mensual**

凌凡

## **Funciones utilizadas por los reportes del apartado Valores X**

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION dbo.ObtenerPromedioDimension ( @FechaInicio DATETIME, @FechaFin DATETIME, @Dimension INT )
RETURNS FLOAT
AS
BEGIN
    DECLARE @PromedioDimension INT

    SELECT @PromedioDimension = SUM( t2.Porcentaje ) /
        ( SELECT COUNT( t10.IdEjecucion )

            FROM ( ( QC_AreaEvaluacion AS t8
                    INNER JOIN AD_Agencia AS t9
                    ON t8.IdAgencia = t9.IdAgencia )
                INNER JOIN QC_AreaEvaluacionxEjecucionCuestionario AS t10
                ON t8.IdAreaEvaluacion = t10.IdAreaEvaluacion )
            INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t11
            ON t10.IdEjecucion = t11.IdEjecucion

            WHERE ( t11.Estado = 1 ) AND ( t11.IdCuestionario = 6 ) AND
                ( t11.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
                ( DATEPART( MONTH, t11.FechaHoraSistema ) = DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema ) )
        )

    FROM ( ( QC_Cuestionario AS tt1
            INNER JOIN QC_AtributoxDimensionCuestionario AS t1
            ON tt1.IdCuestionario = t1.IdCuestionario )
        INNER JOIN QC_AtributoxDimensionEjecutada AS t2
        ON t1.IdAtributo = t2.IdAtributo )
        INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS t3
        ON t1.IdDimension = t3.IdDimension,
        QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t7

    WHERE ( t7.IdEjecucion = t2.IdEjecucion ) AND
        ( t7.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:59' ) AND
        ( t7.Estado = 1 ) AND ( t1.IdCuestionario = 6 ) AND ( t3.IdCuestionario = 6 ) AND
        ( ( tt1.Metodologia = 1 ) OR ( tt1.Metodologia = 1 ) ) AND ( t3.IdDimension = @Dimension )

    GROUP BY DATEPART( MONTH, t7.FechaHoraSistema )

    RETURN @PromedioDimension
END

```

```

SET ANSI_NULLS ON
SET QUOTED_IDENTIFIER ON
GO

CREATE FUNCTION [dbo].[PromCuestxMetxClas] ( @FechaInicio DATETIME, @FechaFin DATETIME, @Metodologia1 INT,
                                           @Metodologia2 INT, @Metodologia3 INT, @Clasificacion INT )
RETURNS FLOAT
AS
BEGIN

    DECLARE @PromedioCuestionarios FLOAT

    SELECT @PromedioCuestionarios = AVG( PuntajeCuestionario )

    FROM ( SELECT      tt4.IdEjecucion, SUM( tt2.Porcentaje * tt3.PorcentajeCalculado ) AS PuntajeCuestionario
           FROM        ( ( QC_Cuestionario AS tt1
                          INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS tt2
                          ON tt1.IdCuestionario = tt2.IdCuestionario )
                          INNER JOIN QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS tt3
                          ON tt3.IdDimension = tt2.IdDimension )
                          INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS tt4
                          ON tt4.IdEjecucion = tt3.IdEjecucion

           WHERE       ( tt2.IdCuestionario = tt3.IdCuestionario ) AND ( tt4.Estado = 1 ) AND
                      ( tt4.FechaHoraSistema BETWEEN @FechaInicio AND @FechaFin + ' 23:59:49' ) AND
                      ( ( tt1.Metodologia = @Metodologia1 ) OR ( tt1.Metodologia = @Metodologia2 ) OR
                        ( tt1.Metodologia = @Metodologia3 ) ) AND
                      ( tt1.IdClasificacionCuestionario = @Clasificacion )

           GROUP BY   tt4.IdEjecucion
           ) AS t

    RETURN( @PromedioCuestionarios )

END

```

**F7-Valores-Mensual**  
**Formulario de requerimientos de reporte**

### FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DE REPORTE

<b>Número del reporte:</b>	7
<b>Nombre del reporte:</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.
<b>Finalidad:</b>	Se utiliza para conocer los resultados de la medición del servicio al cliente en los productos y servicios de valores.
<b>Usuarios:</b>	Valores X y Calidad Total.

39

CAMPOS	COMENTARIOS
<b>Logo</b>	Indicativo de Banco X, Departamento de Calidad Total.
<b>Título</b>	RESUMEN DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE.
<b>Mes</b>	Mes al que corresponde la evaluación.
<b>Fecha de emisión</b>	Fecha de emisión del reporte.
<b>Variación</b>	Variación entre mes anterior y mes actual.
<b>Medición</b>	Clasificación de cada una de las formas de medición: Clientes Ocultos, Entrevistas, Cancelaciones.
<b>Resultados finales</b>	Resultados mes anterior, mes actual y variación, calculados de la siguiente forma: los pesos son los siguientes: Clientes ocultos = 40, Entrevistas = 40 y Cancelaciones=20, para el ejemplo resultados finales del mes de Abril: 88.50 por 0.40= 35.40, 97.60 por 0.40 = 39.04, 99.25 por 0.20=19.85 TOTAL = 94.29.

**VALORES X**  
**RESULTADOS DE LA MEDICION DEL SERVICIO AL CLIENTE**  
**MAYO DEL 2006**

VALORES X ( REPORTE FINAL VALORES X)								
<b>Logo</b>		<b>ABRIL</b> 標比		<b>MAYO</b>		<b>VAR.</b>	<b>PROM. X TIPO DE MEDICION</b>	
STAN.	MEDICION	INDIV.	STAN.	INDIV.	STAN.			
40	CLIENTES OCULTOS	88.50	35.40	88.00	35.20	(0.20)	35.30	
40	ENTREVISTAS	97.60	39.04	97.33	38.93	(0.11)	38.99	
20	CANCELACIONES	99.25	19.85	97.00	19.40	(0.45)	19.63	
<b>RESULTADOS FINALES (%)</b>							<b>ABR</b>	<b>94.29</b>
							<b>MAY</b>	<b>93.53</b>
							<b>VAR</b>	<b>(0.76)</b>

## **F7-Valores-Mensual Query**

```

/*
Parametros: Mes anterior y mes actual
*/

(
-- Clasificacion cuestionario = Ordinario
-- Metodología = Cliente oculto
SELECT 40 AS STAN, 1 AS Medicion, DATEPART( MONTH, t2.FechaHoraSistema ) AS Mes,

    ( SELECT          SUM( tt2.Porcentaje * tt3.PorcentajeCalculado )

      FROM            ( ( QC_Cuestionario AS tt1
                          INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS tt2
                                ON tt1.IdCuestionario = tt2.IdCuestionario )
                          INNER JOIN QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS tt3
                                ON tt3.IdDimension = tt2.IdDimension )
                          INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS tt4
                                ON tt4.IdEjecucion = tt3.IdEjecucion

        WHERE         ( tt2.IdCuestionario = tt3.IdCuestionario ) AND ( tt4.Estado = 1 ) AND
                      ( tt4.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND
                      ( tt4.IdEjecucion = t2.IdEjecucion )
    ) AS PunteoCuestionario

FROM    QC_Cuestionario AS t1
        INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t2
              ON t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario

WHERE   ( t2.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND ( t2.Estado = 1 ) AND
        ( t1.Metodologia = 1 ) AND ( t1.IdClasificacionCuestionario = 1 )
)

UNION

(
-- Clasificacion cuestionario = Ordinario
-- Metodología = Entrevistas telefónicas y personales
SELECT 40 AS STAN, 2 AS Medicion, DATEPART( MONTH, t2.FechaHoraSistema ) AS Mes,

    ( SELECT          SUM( tt2.Porcentaje * tt3.PorcentajeCalculado )

      FROM            ( ( QC_Cuestionario AS tt1
                          INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS tt2
                                ON tt1.IdCuestionario = tt2.IdCuestionario )
                          INNER JOIN QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS tt3
                                ON tt3.IdDimension = tt2.IdDimension )
    )

```

```

                ON tt3.IdDimension = tt2.IdDimension )
                INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS tt4
                ON tt4.IdEjecucion = tt3.IdEjecucion

        WHERE      ( tt2.IdCuestionario = tt3.IdCuestionario ) AND ( tt4.Estado = 1 ) AND
                ( tt4.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND
                ( tt4.IdEjecucion = t2.IdEjecucion )
    ) AS PunteoCuestionario

FROM QC_Cuestionario AS t1
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t2
ON t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario

WHERE ( t2.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND ( t2.Estado = 1 ) AND
( ( t1.Metodologia = 2 ) OR ( t1.Metodologia = 3 ) ) AND ( t1.IdClasificacionCuestionario = 1 )
)

UNION

(
-- Clasificacion cuestionario = Cancelación
-- Metodología = Cualquiera
SELECT 20 AS STAN, 3 AS Medicion, DATEPART( MONTH, t2.FechaHoraSistema ) AS Mes,

    ( SELECT      SUM( tt2.Porcentaje * tt3.PorcentajeCalculado )

    FROM          ( ( QC_Cuestionario AS tt1
                    INNER JOIN QC_DimensionxCuestionario AS tt2
                    ON tt1.IdCuestionario = tt2.IdCuestionario )
                    INNER JOIN QC_DimensionxEjecucionCuestionario AS tt3
                    ON tt3.IdDimension = tt2.IdDimension )
                    INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS tt4
                    ON tt4.IdEjecucion = tt3.IdEjecucion

    WHERE        ( tt2.IdCuestionario = tt3.IdCuestionario ) AND ( tt4.Estado = 1 ) AND
                ( tt4.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND
                ( tt4.IdEjecucion = t2.IdEjecucion )
    ) AS PunteoCuestionario

FROM QC_Cuestionario AS t1
INNER JOIN QC_EjecucionCuestionarioxUsuario AS t2
ON t1.IdCuestionario = t2.IdCuestionario

WHERE ( t2.FechaHoraSistema BETWEEN @MesAnteriorInicio AND @MesActualFin ) AND ( t2.Estado = 1 ) AND
( t1.IdClasificacionCuestionario = 2 )

```

```

)

-- Variacion
UNION

SELECT 40 AS STAN, 1, 13,
       dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 1, 1, 1 )
       - dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 1, 1, 1 )

UNION

SELECT 40 AS STAN, 2, 13,
       dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 2, 3, 2, 1 )
       - dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 2, 3, 2, 1 )

UNION

SELECT 20 AS STAN, 3, 13,
       dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 2, 3, 2 )
       - dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 2, 3, 2 )

ORDER BY      Medicion ASC

```

**Subreporte 1 - F7-Valores-Mensual**  
**SR1-F7-Valores-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros: Mes anterior y mes actual
*/

SELECT 1 AS Medicion,
        ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) +
          ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) ) / 2 AS PromedioClienteOculto

UNION

SELECT 2 AS Medicion,
        ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) +
          ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) ) / 2 AS PromedioEntrevistas

UNION

SELECT 3 AS Medicion,
        ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) +
          ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) ) / 2 AS PromedioCancelaciones

ORDER BY Medicion ASC

```

權記

**Subreporte 2 - F7-Valores-Mensual**  
**SR2-F7-Valores-Mensual**  
**Query**

```

/*
Parametros: Mes anterior y mes actual
*/

SELECT DATEPART( MONTH, @MesAnteriorInicio ) AS Mes,
( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) +
  ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) +
  ISNULL( 0.20 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) ) / 3 AS Promedio

UNION

SELECT DATEPART( MONTH, @MesActualInicio ) AS Mes,
( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) +
  ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) +
  ISNULL( 0.20 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) ) / 3 AS Promedio

UNION

SELECT 13 AS Mes,
( ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) -
  ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 1, 1, 1 ), 0 ) ) +
  ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) -
  ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 2, 3, 2, 1 ), 0 ) ) +
  ( ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesAnteriorInicio, @MesAnteriorFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) -
  ISNULL( 0.40 * dbo.PromCuestxMetxClas( @MesActualInicio, @MesActualFin, 1, 2, 3, 2 ), 0 ) ) ) / 3 AS Promedio

ORDER BY      Mes      ASC

```

## **F7-Valores-Mensual Screenshot**

## RESULTADOS DE LA MEDICION DEL SERVICIO AL CLIENTE

ABRIL de 2007

Reporte emitido: 10/23/2007 12:04:20  
PM

STAN.	MEDICION	FEBRERO		MARZO		VAR		PROMEDIO X TIPO DE MEDICION	
		INDIV.	STAN.	INDIV.	STAN.	INDIV.	STAN.		
40	CLIENTE OCULTO	57.34	22.93	68.41	27.37	-11.08	-4.43	25.15	
	ENTREVISTAS		0.00		0.00		0.00	0.00	
20	CANCELACIONES		0.00		0.00		0.00	0.00	
								FEB	7.64
								MAR	9.12
								VAR	-1.48

## VI. Conclusiones y recomendaciones

1. La diferencia entre datos e información radica en que los datos son números y caracteres sin significado alguno, mientras que información es la interpretación, en cierto sentido, de dichos números y caracteres para darles un significado útil.
2. La conversión de los datos almacenados en la base de datos del Banco X en información de mucha utilidad para la medición del servicio al cliente, y por lo tanto para la prosperidad del banco, muestra cómo la ciencia de la computación juega un rol de vital importancia en el mundo globalizado. Su importancia en los negocios de la actualidad radica en que hace accesible y procesable en muy poco tiempo datos de diversas fuentes para transformarlos en valiosa información para la toma de decisiones empresariales.
3. Ingeniería de software es una rama de la ciencia de la computación trascendental para el desarrollo y éxito completo de cualquier proyecto tecnológico. Permite en todo momento saber hacia dónde se va, pero sobre todo por qué y con qué debe irse. Durante mi práctica profesional pude constatar dicha transcendencia, las técnicas de ingeniería de software así como todos los documentos que estas técnicas producen, por ejemplo, los formularios de requerimientos de reportes, que facilitan en gran medida el desarrollo de los proyectos y la satisfacción tanto del cliente como del proveedor.
4. Insto a futuros alumnos de la Ingeniería en Ciencias de la Computación de la Universidad del Valle de Guatemala a tomar como opción de graduación el realizar una práctica profesional. Actualmente no es una opción de selección mayoritaria en la UVG en el área de

computación. Dicha alternativa permite conocer el ambiente de trabajo en el área de desarrollo de software, pero permite hacerlo en un momento en el que uno como estudiante y persona se tiene la suficiente madurez y conocimientos técnicos necesarios para realizarlo. Tener un contacto con la realidad del campo de trabajo en el área de ciencias de la computación permite encajar y entender de la mejor forma posible el por qué, cómo, de dónde y para qué de la teoría, así como también permite aprender, conocer y utilizar herramientas de desarrollo de software y tecnología de última generación.

5. Recomiendo a la Universidad del Valle de Guatemala, en particular al departamento de Ciencias de la Computación, actualizar el pénsum de estudios y a contrastar más la teoría impartida en clase con la práctica. Dicho contraste es de mucha importancia en esta rama del conocimiento y además propiciará el egreso de mejores estudiantes, pero sobre todo de estudiantes de mucho valor para las empresas que se dedican al desarrollo de software.

## VII. Bibliografía

1. *DERCAS para modulo de reportes de SEITON*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 100 págs.
2. *DERCAS para SEITON*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 95 págs.
3. *Documentación técnica SIGMA 7 CRM*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 218 págs.
4. Larson, Brian. 2005. *Microsoft SQL Server 2005 Reporting Services 2005*. 2ª ed. EE.UU., McGraw-Hill Osborne Media. 767 págs.
5. *Manual de modelación de procesos*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 50 págs.
6. *Manual de quality assurance*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 15 págs.
7. *Manual de usuario*. 2006. Business Development Group S.A. Guatemala. 30 págs.
8. *Manual técnico administrativo*. 2005. Business Development Group S.A. Guatemala. 45 págs.
9. Microsoft. *Authoring, Designing, and Building with Reporting Services*. 2007. <http://www.microsoft.com/sql/technologies/reporting/author.msp>

10. Microsoft. *Reporting Services Overview*. 2007. <http://www.microsoft.com/sql/technologies/reporting/overview.aspx>
11. Microsoft. *SQL Server 2005 – Reporting Services*. 2007. <http://technet.microsoft.com/en-us/sqlserver/bb331776.aspx>
12. Microsoft. *SQL Server 2005 - Reporting Services*. 2007. <http://www.microsoft.com/sql/technologies/reporting/default.aspx>

## VIII. Glosario

Se presenta a continuación el significado de ciertos términos en el software SIGMA 7 CRM.

- 1. SIGMA 7 CRM:** CRM = Customer Relationship Management. Este es un sistema de manejo de relación con los clientes, tiene como objetivo el apoyar de una manera eficaz y eficiente las gestiones de los clientes o usuarios externos con la institución. SIGMA 7 CRM es un sistema de información que se accederá mediante una página Web INTRANET, en él están definidos los procesos de atención a distintos áreas, empleados o usuarios externos, así como el personal que debe atender las gestiones.
- 2. Incidente o caso:** Se le conoce a un incidente o caso a una solicitud, tramite, gestión, queja o reclamo que es realizado por un empleado o un solicitante externo a la institución que sigue un flujo de trabajado predeterminado que puede involucrar una o más áreas de la organización. El incidente tiene un número único asignado en el sistema SIGMA 7 CRM.
- 3. Proceso o Flujo de trabajo:** Es un conjunto de actividades pre-definidas que involucra a empleados de una o más áreas de la organización. En SIGMA 7 CRM el proceso define el conjunto de actividades que seguirá a un incidente. Tiene un tiempo estimado de resolución que se calcula en base a todas las etapas del proceso.
- 4. Etapa de un proceso:** Es una actividad pre-definida de un proceso asignada a un empleado. En SIGMA 7 CRM la etapa define en qué actividad del proceso y empleado se encuentra el incidente o caso, se le asigna un tiempo estimado de resolución.

- 5. Etapa de un incidente finalizada:** Una etapa finalizada indica que el empleado que tiene a cargo el incidente ha finalizado la actividad del proceso.
- 6. Rechazar una etapa:** Es una función de SIGMA 7 CRM que consiste en regresar a la etapa inmediata superior un incidente.
- 7. Caso o incidente en proceso:** Un incidente se encuentra en proceso cuando existe por lo menos una actividad pendiente de ser finalizada.
- 8. Caso o incidente finalizado:** Es un incidente que todas las etapas del proceso al que pertenece están finalizadas.
- 9. Usuario del sistema:** Son los empleados de las diferentes unidades de la organización que utilizarán SIGMA 7 CRM para atención de incidentes y procesos predefinidos.
- 10. Jefe de grupo:** Es la persona responsable de un grupo de usuarios en determinada área, encargada de que controlar el seguimiento y solución oportuna de los incidentes o caso. En SIGMA 7 CRM se pueden configurar alarmas y notificaciones lleguen a un jefe cuando una etapa o proceso llega a un tiempo determinado y no ha sido finalizado.
- 11. Grupo de trabajo:** Son los usuarios del sistema de determinada unidad encargados de atender los incidentes de clientes. En SIGMA 7 CRM es la agrupación de varios empleados de un área determinada, se puede hacer balance de trabajo entre los miembros del grupo.
- 12. Alarmas:** Son avisos que el sistema enviará al responsable del grupo de trabajo o empleado, cuando un incidente no haya sido resuelto en el tiempo establecido en su etapa y proceso.