

Anexo 1. Tabulación primera encuesta

NOMBRE	APELLIDO	DEPARTAMENTO	CIUDAD	VIA DE REQUERIMIENTOS				SOLUCION DE REQUERIMIENTOS				TEMPO DE RESPUESTA ADQUISICION					TEMPO DE RESPUESTA DESARROLLO Y MODIFICACIONES					TEMPO OPTIMO		CALIDAD DE SOPORTE					SOLUCION PROBLEMA		CONSIDERA QUE TECNICOS			SERVICIO CON MAS PROBLEMAS							CORREO			INTERNET				
				TELEFONO	MAIL	VISITA	PERSONAL	INGRESO COMPUTADOR	TELEFONO	MAIL	VISITA	MENOS 2 HORAS	MENOS 4 HORAS	MENOS DE 24 HORAS	DE 24 A 48 HORAS	MAS DE 48 HORAS	MENOS 2 HORAS	MENOS 4 HORAS	MENOS DE 24 HORAS	DE 24 A 48 HORAS	MAS DE 48 HORAS	SI	NO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	DEFINITIVA	TEMPORAL	ENTENDIDO PERFECTAMENTE	MÁS DE UN MENSAJE PARA ACLARAR	NO HAN ATENDIDO PROBLEMA	CORREO	INTERNET	COMPUTADOR	IMPRESORA	SISTEMA	TELEFONO	OTROS	FRECUENTE	CASI NUNCA	NUNCA	FRECUENTE	CASI NUNCA	NUNCA		
GIOCONDA MARITZA	ORBE NOGUERA	ADMINISTRATIVO	QUITO	1	1			1		1				1			1			1		1					1		1		1				1	1					1							
AIDA GISELA	VASQUEZ ESPIN	CAUIDAD EN EL SERV	QUITO	1	1			1	1	1					1					1		1					1		1				1	1			1				1		1					
USSETTE ESTHER	BURGOS SANTANA	COBRANZAS	GUAYAQUIL	1		1		1		1				1						1		1					1		1							1				1			1					
RODRIGO OMAR	CARRASCO LEMA	COBRANZAS	QUITO	1	1			1						1			1				1		1					1		1				1	1			1										
GINA VANESSA	MORILLO BEDON	COBRANZAS	QUITO	1				1							1		1				1	1							1	1	1				1					1				1				
ROBERTO FERNANDO	ORTIZ VILLAFUERTE	COBRANZAS	QUITO		1					1								1			1			1				1		1			1		1	1	1	1		1			1					
CONNIE CAROLINA	RENDON JARAMILLO	COMERCIAL	GUAYAQUIL	1	1			1	1						1					1			1					1		1			1			1	1	1			1			1				
HILDA BEATRIZ	VELASCO SANCHEZ	COMERCIAL	GUAYAQUIL		1				1		1						1				1		1				1		1								1											
MARIA PIA	CABELLO	COMERCIAL	GUAYAQUIL	1		1	1	1		1	1							1			1	1					1		1						1			1				1				1		
DANIEL	REINOSO	COMERCIAL	QUITO	1				1	1		1									1		1					1		1							1	1				1				1			
RODRIGO PATRICO	CARRION MALDONADO	CONTABILIDAD	QUITO		1			1		1	1									1			1					1		1			1			1				1			1					
JUAN CARLOS	VELEZ TORRES	CONTABILIDAD	GUAYAQUIL	1	1	1	1			1										1			1					1		1				1				1										
MARGARITA ALEXANDRA	AYALA CAICEDO	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO	1	1	1		1	1		1				1		1			1			1				1		1				1	1	1	1	1			1			1					
SHIRLEY JESSENA	BERMUDEZ CAJAMARCA	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL	1	1		1	1		1					1					1		1						1		1							1				1			1				
ANA CAROLINA	CASTRO SANTAMARIA	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1			1	1						1					1			1					1		1							1				1			1				
DANIEL RAUL	DOMINGUEZ VACACELA	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1					1						1					1			1				1		1		1						1	1									
ALEGRIA DANIELA	ESTEVEZ FERNANDEZ	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1	1		1		1							1				1			1				1		1										1								
GABRIEL VICENTE	MORA VARGAS	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1		1	1		1	1	1				1				1			1					1		1				1			1	1										
GIANELLA AUXILIADORA	PRIVADENCIRA VITERI	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1				1		1	1								1		1						1		1									1	1				1				
NATHALIA SOLEDAD	VEGA SALAZAR	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1			1	1	1	1	1				1				1		1						1		1						1												
MIRIAM VALERIA	ALFARO MORALES	FIANZAS	GUAYAQUIL	1			1	1		1	1				1					1				1					1		1							1										
VIVIANA DEL ROCIO	GABORI COLINA	FIANZAS	GUAYAQUIL	1				1								1					1		1					1		1			1	1	1	1				1		1						
LENNA TATIANA	VAROLUS GARCIA	FIANZAS	QUITO	1	1	1	1	1		1	1										1			1				1	1	1						1		1			1			1				
PAUL WILLIAM	MONTALVO GALLO	FIANZAS	QUITO	1	1			1	1	1	1		1								1		1					1		1				1	1	1	1	1	1			1			1			
SANDRA SALOME	SALDARRAGA SALVADOR	FIANZAS	GUAYAQUIL	1	1			1	1				1	1							1		1						1		1				1	1						1			1			
DAVID	TORRES	FIANZAS	QUITO	1	1			1							1		1				1			1					1	1								1										
GABRIELA	POZO	FIANZAS	QUITO	1	1				1	1							1				1			1					1		1						1	1				1			1			
JOSE IGNACIO	CAICEDO RODRIGUEZ	FINANZAS	QUITO	1	1	1	1	1	1	1	1							1			1			1				1		1					1	1	1		1	1		1			1			
ERIKA VIVIANA	BRITO CABRERA	GESTION RIESGOS & CUMPLIMIENTO	QUITO		1	1									1					1	1	1		1				1			1							1				1			1			
MARIELENA	ZARY CORRAL	LEGAL	QUITO	1	1			1		1						1					1			1						1					1			1				1			1			
PAOLA CRISTINA	YEPEZ MARTINEZ	MARKETING	QUITO	1				1								1					1								1		1					1							1			1		
XIMENA ALEXANDRA	BARRIOS ESPINOSA	NEGOCIOS DIRECTOS	CUENCA	1	1			1	1		1				1					1			1					1		1						1	1				1	1						
LEONELA ANDREA	CAMINO HERNANDEZ	NEGOCIOS DIRECTOS	ESMERALDAS		1			1			1					1					1		1						1		1						1				1			1				
MONICA TATIANA	CASTRO MANZANO	NEGOCIOS DIRECTOS	AMBATO	1				1	1		1					1					1		1						1	1							1	1				1				1		
MAYRA PATRICIA	DELGADO LASCANO	NEGOCIOS DIRECTOS	AMBATO	1	1			1	1	1						1					1			1				1		1								1			1			1				
DANNY XAVIER	GODOY GODOY	NEGOCIOS DIRECTOS	CUENCA	1	1			1	1									1			1			1					1		1						1	1				1			1			
MARINA VERONICA	INTRIAGO CEBEÑO	NEGOCIOS DIRECTOS	PORTOVIEJO	1	1			1	1	1		1				1					1		1					1		1						1	1				1							
JOHNNY JESUS	LIRIANO RECALDE	NEGOCIOS DIRECTOS	LA LIBERTAD	1		</																																										

## IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA AI

## Anexo 2. Tabulación segunda encuesta

NOMBRE	APELLIDO	DEPARTAMENTO	CIUDAD	VA DE REQUERIMIENTOS				SOLUCION DE REQUERIMIENTOS			TIEMPO DE RESPUESTA ADQUISICION				TIEMPO DE RESPUESTA DESARROLLO Y MODIFICACIONES				TIEMPO OPTIMO				CALIDAD DE SOPORTE				SOLUCION PROBLEMA		CONSIDERA QUE TECNICOS			SERVICIO CON MAS PROBLEMAS							CORREO			INTERNET																	
				TELEFONO	MAIL	VISTA	PERSONAL	INGRESO COMPUTADOR	TELEFONO	MAIL	VISTA	MENOS 2 HORAS	MENOS 4 HORAS	MENOS DE 24 HORAS	DE 24 A 48 HORAS	MAS DE 48 HORAS	MENOS 2 HORAS	MENOS 4 HORAS	MENOS DE 24 HORAS	DE 24 A 48 HORAS	MAS DE 48 HORAS	SI	NO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	DEFINITIVA	TEMPORAL	ENTENDIDO PERFECTAMENTE	MÁS DE UN MENSAJE PARA ACLARAR	NO HAN ATENDIDO PROBLEMA	CORREO	INTERNET	COMPUTADOR	IMPRESORA	SISTEMA	TELÉFONO	OTROS	FRECUENTE	A VECES	NUNCA	FRECUENTE	A VECES	NUNCA	FRECUENTE	A VECES	NUNCA										
GIOCINDA MARITZA	DORBE NOGUEIRA	ADMINISTRATIVO	QUITO	1	1			1	1		1			1			1			1			1				1			1					1		1			1					1					1									
AIDA GISELA	VASQUEZ ESPIN	CAJADAD EN EL SERVIDO	QUITO		1			1	1		1				1					1		1					1			1			1	1			1			1			1																
LUSSETTE ESTHER	BURGOS SANTANA	COBRANZAS	GUAYAQUIL	1				1	1				1		1					1		1					1		1								1				1			1															
RODRIGO OMAR	CARRASCO LEÑA	COBRANZAS	QUITO		1			1			1			1			1				1		1				1		1				1		1		1			1			1			1													
GINA IVANESSA	MORILO SEDON	COBRANZAS	QUITO	1				1	1					1			1			1		1						1	1	1								1				1			1														
ROBERTO FERNANDO	ORTIZ VILLAFUERTE	COBRANZAS	QUITO		1			1		1			1					1		1		1						1		1				1			1	1	1			1			1			1											
CONNIE CAROLINA	HENDON JARAMILLO	COMERCIAL	GUAYAQUIL		1			1	1				1						1				1					1		1				1		1		1	1	1			1			1													
HILDA BEATRIZ	VEASCO SANCHEZ	COMERCIAL	GUAYAQUIL		1				1			1					1				1	1						1		1								1								1													
MARIA PIA	CABELLO	COMERCIAL	GUAYAQUIL	1	1	1	1	1			1						1			1		1	1					1		1						1			1			1			1														
DANIEL	REINOSO	COMERCIAL	QUITO	1	1			1	1			1								1			1					1		1								1	1				1			1													
RODRIGO PATRICO	CARRION MALDONADO	CONTABILIDAD	QUITO		1			1			1									1		1							1		1					1			1			1			1														
JUAN CARLOS	VELEZ TORRES	CONTABILIDAD	GUAYAQUIL	1	1				1	1											1		1						1		1						1			1			1			1													
MARGARITA ALEXANDRA	AVILA CALCEDO	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO	1	1	1		1	1		1			1			1				1		1					1		1				1	1	1		1				1			1														
SHIRLEY JESSENIA	BERMUDEZ CAJAMARCA	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1			1		1				1				1			1		1					1		1							1						1			1													
ANA CAROLINA	CASTRO SANTAMARIA	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1			1	1					1				1			1		1					1		1								1					1			1													
DANIEL RAUL	DOMINGUEZ VACACELA	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1							1				1					1		1					1		1				1	1			1	1				1			1													
ALEGRIA DANIELA	ESTEVEZ FERNANDEZ	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1			1		1							1				1			1				1		1								1					1			1													
GABRIEL VICENTE	MORA VARGAS	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1			1		1	1	1			1					1			1					1		1					1			1	1					1															
GIANELLA AUXILIADORA	HIVADENEIRA VITEN	EMISIONES Y ARCHIVO	GUAYAQUIL		1			1			1	1					1				1		1					1		1								1					1			1													
NATHALIA SOLEDAD	VEGA SALAZAR	EMISIONES Y ARCHIVO	QUITO		1			1	1	1	1	1			1					1		1						1		1								1					1																
MIRIAM VALERIA	ALFARO MORALES	FIANZAS	GUAYAQUIL	1	1		1	1			1	1			1					1				1					1		1							1	1							1													
VIVIANA DEL ROCIO	GABOR COLUNA	FIANZAS	GUAYAQUIL					1								1					1		1					1		1					1			1	1	1	1				1														
LENNA TATIANA	CARDUS GARCA	FIANZAS	QUITO	1	1		1	1		1	1									1			1					1		1							1			1			1			1													
PAUL WILLIAM	MONTALVO GALLO	FIANZAS	QUITO		1			1	1	1	1		1							1			1					1		1					1		1	1	1	1			1			1													
SANDRA SALOME	SADARREAGA SALVADOR	FIANZAS	GUAYAQUIL	1	1			1	1			1	1			1				1			1						1		1					1	1					1			1														
DAVID	TORRES	FIANZAS	QUITO		1			1				1	1				1				1			1					1		1								1			1				1													
GABRIELA	POZO	FIANZAS	QUITO		1				1	1			1				1				1			1					1		1							1			1			1															
JOSE IGNACIO	CAicedo RODRIGUEZ	FINANZAS	QUITO	1	1	1		1	1	1							1				1		1					1		1						1	1			1		1																	
ERINA VIVIANA	BRITO CABRERA	GESTION RIESGOS & CUMPLIMIENTO	QUITO		1	1		1		1				1						1	1			1					1		1								1				1																
MARIELENA	ZARY CORRAL	LEGAL	QUITO	1	1			1			1			1						1		1			1									1					1					1															
PAOLA CRISTINA	YEPEZ MARTINEZ	MARKETING	QUITO		1			1			1						1				1			1					1		1							1					1																
XIMENA ALEXANDRA	BARRIOS ESPINOSA	NEGOCIOS DIRECTOS	CUENCA	1	1			1	1			1			1					1			1					1		1								1	1				1			1													
LEONELA ANDREA	CAMINO HERNANDEZ	NEGOCIOS DIRECTOS	ESMERALDAS		1			1				1				1					1	1						1		1								1			1			1															
MONICA TATIANA	CASTRO MANZANO	NEGOCIOS DIRECTOS	AMBATO	1				1	1			1					1				1			1					1		1								1	1						1													
MAYRA PATRICIA	DELGADO LASCANO	NEGOCIOS DIRECTOS	AMBATO		1			1	1						1						1			1					1		1							1	1						1														
DANNY XAVIER	GODOY GODOY	NEGOCIOS DIRECTOS	CUENCA	1	1			1	1							1				1		1		1					1		1							1	1				1			1													
KARINA VERONICA	INTRIAGO CEBEÑO	NEGOCIOS DIRECTOS	PORTO VIEJO		1			1	1	1		1								1			1					1		1							1	1																					
JOHNNY JESUS	LIRIANO RECALDE	NEGOCIOS DIRECTOS	LA LIBERTAD	1				1				1								1			1						1		1									1					1														
VERONICA CECILIA	LOAIZA CORREA	NEGOCIOS DIRECTOS	SANTO DOMINGO		1			1	1				1							1			1						1		1							1	1				1																
DANISY MARGARITA	MEDINA BRITO	NEGOCIOS DIRECTOS	IBARRA		1			1	1	1				1						1		1	1					1		1									1	1				1															
JUAN CARLOS	MONTENEGRO YANDUIN	NEGOCIOS DIRECTOS	CAR WASH	1				1	1					1	1					1			1						1		1										1	1																	