

*Sistema Integral de Gestión*

# DE ECOSISTEMAS RESIDENCIALES

---

DIANA SOSA - 241040  
DENIL PARADA - 24761  
ARODI CHÁVEZ - 241112  
EMILIO CHEN - 24841  
ADRIAN ESTRADA - 24146

# EN QUE CONSISTE NUESTRO PROYECTO

---

El proyecto consiste en el diseño de una solución digital integral para una comunidad residencial, orientada a mejorar la gestión de accesos, amenidades y procesos administrativos que actualmente se realizan de forma manual o mediante herramientas tecnológicas fragmentadas.

La propuesta se centra en las necesidades de administradores, residentes, inquilinos y guardias de garita, buscando optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia de los usuarios mediante una plataforma intuitiva, centralizada y fácil de usar, adaptable a distintos niveles de conocimiento tecnológico.



# USUARIOS

Policías/Guardias



Administradores



Inquilinos



Residentes



# USUARIOS EXTREMOS



# Evidencia de la técnica "¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Por qué?"

## Residentes

Residente (propietario)

¿QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicita acceso para visitas.</li><li>Reserva amenidades.</li><li>Consulta o reclama cobros de mantenimiento.</li><li>Se comunica constantemente con la administración.</li></ul>
¿CÓMO?
<ul style="list-style-type: none"><li>Se frustra cuando los procesos son lentos.</li><li>Repite solicitudes por falta de confirmación.</li><li>Percibe desorden o falta de transparencia.</li><li>Depende de mensajes informales (WhatsApp).</li></ul>
¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Quiere seguridad y control sobre quién entra.</li><li>Necesita ahorrar tiempo y evitar esperas/filas.</li><li>Busca claridad y confianza en pagos, reglas y reservas.</li><li>Quiere respaldo (confirmación/historial) para evitar conflictos.</li></ul>

## Inquilinos

Inquilino (no propietario)

¿QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Ingresa/sale de la residencial y a veces recibe visitas/delivery.</li><li>Intenta usar amenidades (piscina, salón, cancha, etc.).</li><li>Pregunta por reglas/avisos porque no siempre le llegan.</li><li>Gestiona problemas cotidianos, pero muchas veces debe pasar por el propietario.</li></ul>
¿CÓMO?
<ul style="list-style-type: none"><li>Depende de autorizaciones del propietario o administración.</li><li>Se le complica porque la información está dispersa (WhatsApp, guardia, administración).</li><li>Vive incertidumbre: "a veces sí / a veces no", según turno o criterio del guardia.</li><li>Puede sentirse incómodo cuando lo detienen o le niegan acceso por "no estar autorizado".</li></ul>
¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Quiere autonomía para resolver lo básico sin depender del propietario.</li><li>Necesita reglas claras y saber qué puede hacer y qué no.</li><li>Busca sentirse incluido (misma información/avisos que el resto).</li><li>Quiere evitar momentos incómodos en garita y perder tiempo.</li></ul>

# Evidencia de la técnica "¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Por qué?"

## Administradores

Administrador
¿QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Lleva control de pagos/cuotas y morosidad.</li><li>Organiza reservas y reglas de amenidades.</li><li>Comunica avisos/reglamentos a residentes.</li><li>Atiende solicitudes, quejas y reclamos.</li></ul>
¿CÓMO?
<ul style="list-style-type: none"><li>Cambia entre herramientas improvisadas (Excel, WhatsApp, papel, llamadas).</li><li>Invierte mucho tiempo en tareas repetitivas: registrar, verificar, recordar, confirmar.</li><li>Se estresa cuando hay reclamos por falta de evidencia o por información dispersa.</li><li>Depende de que los residentes envíen comprobantes y respondan a tiempo.</li></ul>
¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Necesita orden y trazabilidad (saber quién pagó, cuándo, cuánto, qué falta).</li><li>Busca evitar conflictos por cobros, reservas o reglas poco claras.</li><li>Quiere transparencia y confianza en la administración (menos reclamos).</li><li>Necesita ahorrar tiempo para enfocarse en tareas de mayor valor (gestión/solución).</li></ul>

## Policías

Policía
¿QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Verifica identidad de visitantes/proveedores.</li><li>Confirma autorizaciones con residentes/administración.</li><li>Registra ingresos y salidas (visitas, deliveries, proveedores).</li><li>Controla el flujo en horas pico y aplica protocolos.</li></ul>
¿CÓMO?
<ul style="list-style-type: none"><li>Trabaja bajo presión cuando hay filas y cambios de turno.</li><li>Depende de herramientas manuales (libreta/planilla) y mensajes/llamadas.</li><li>Se enfrenta a información incompleta: nombres mal escritos, casas/placas confusas.</li><li>Toma decisiones rápidas con riesgo de error (seguridad vs rapidez).</li></ul>
¿POR QUÉ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Busca mantener seguridad sin generar conflicto con residentes/visitantes.</li><li>Necesita certeza antes de dejar pasar (evitar incidentes).</li><li>Quiere reducir errores y tener respaldo si ocurre un problema.</li><li>Su prioridad es cumplir el protocolo aun con alta demanda y poco tiempo</li></ul>

# framework AEIOU



## Actividades

Reserva de amenidades dentro de la residencia

REYES SALAZAR, DIEGO FER...

## Entornos



Oficina de administración de la residencia

## Interacciones

El residente identifica que salón quiere apartar, en qué día y en qué hora.

ESTRADA, LUIS ADRIAN



Administración revisa disponibilidad en base a un calendario de actividades aparta el salón



## Objetos

Calendario de actividades

Teléfono

## Usuarios

Residentes

Administración de la colonia

# ENTREVISTAS

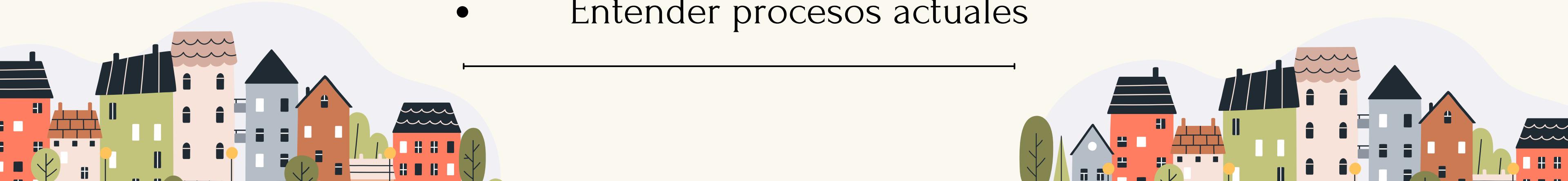
---

Perfiles entrevistados:

- Administrador
  - Residentes
  - Inquilinos
  - Guardias de garita
- 

Propósito de las entrevistas:

- Conocer necesidades
  - Identificar problemas reales
  - Entender procesos actuales
- 





# RESPUESTAS OBTENIDAS DE LOS USUARIOS

---

# Mapa de empatía Inquilinos

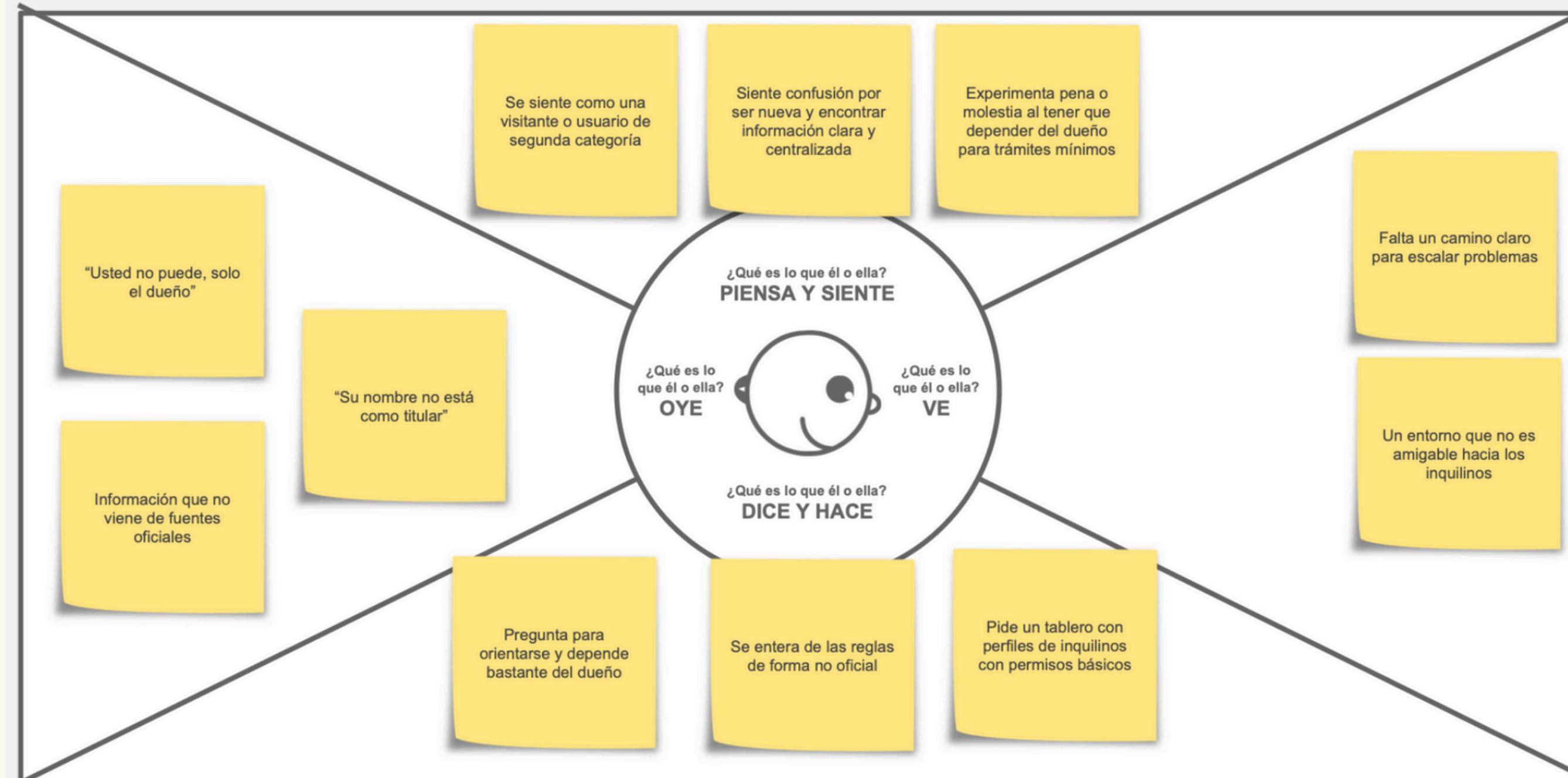
## Empathy Map

Nombre del Usuario / Cliente:  
Sonia Obando

Diseñado para:

En: dd/mm/aaaa

Por:



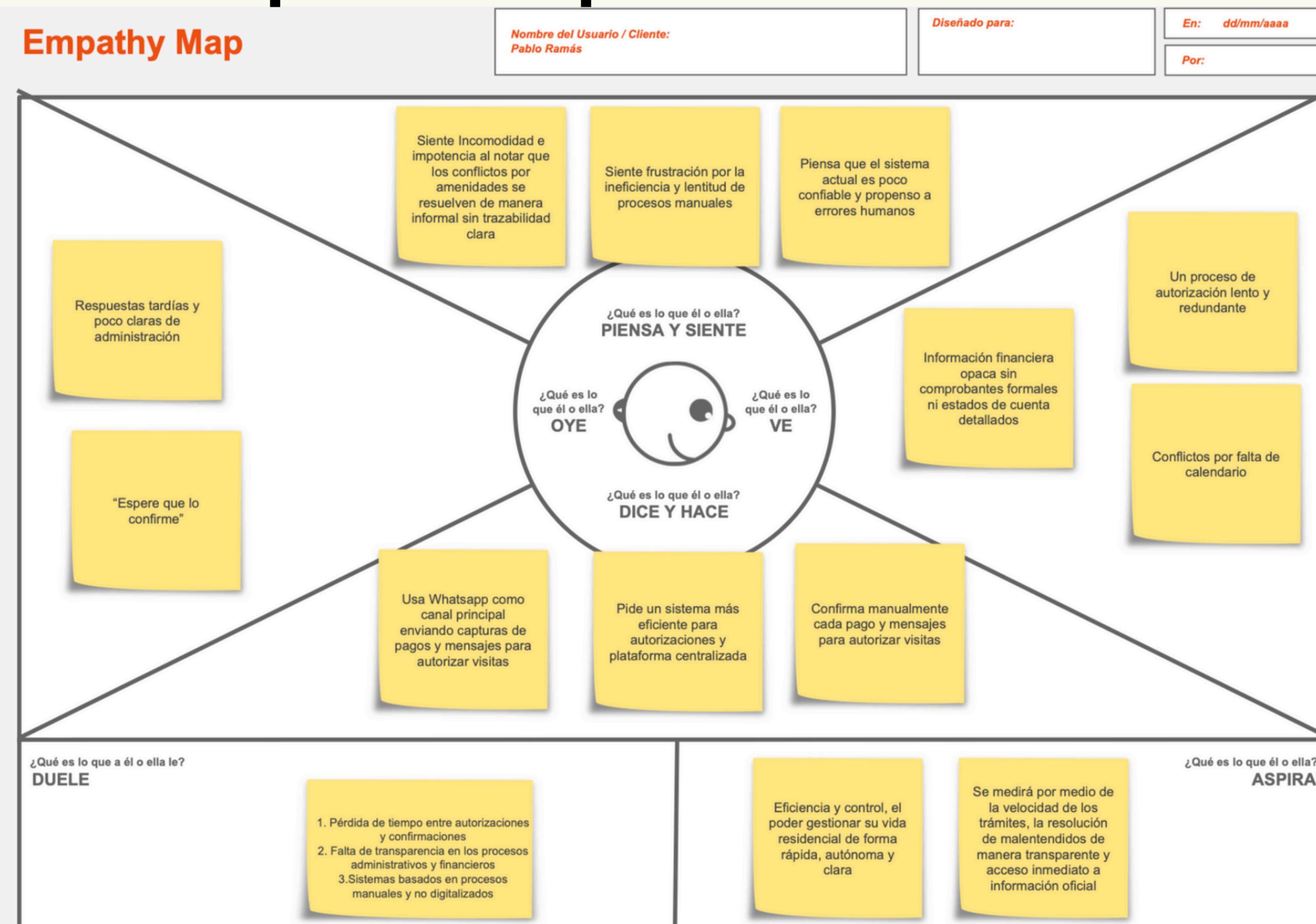
¿Qué es lo que a él o ella le?  
**DUELE**

1. Sensación constante de no pertenecer y ser una carga para el propietario
2. Un sistema de comunicación que la excluye

¿Qué es lo que él o ella?  
**ASPIRA**

Pertenencia y claridad desde el día uno, por medio de la facilidad de encontrar la información y se le trate como residente sin depender del dueño para todo

# Mapa de empatía Residentes



# Mapa de empatía Administración

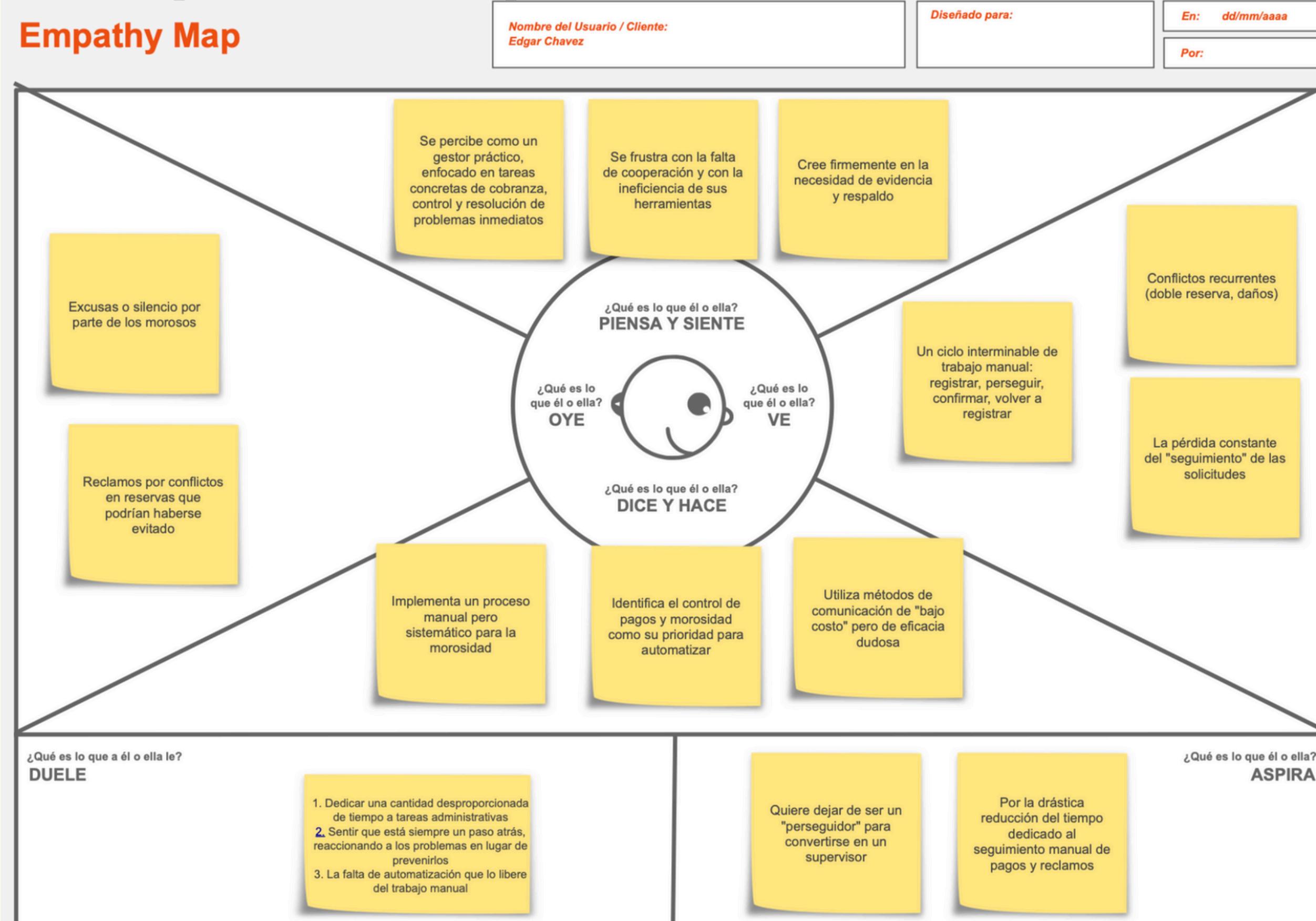
## Empathy Map

Nombre del Usuario / Cliente:  
Edgar Chavez

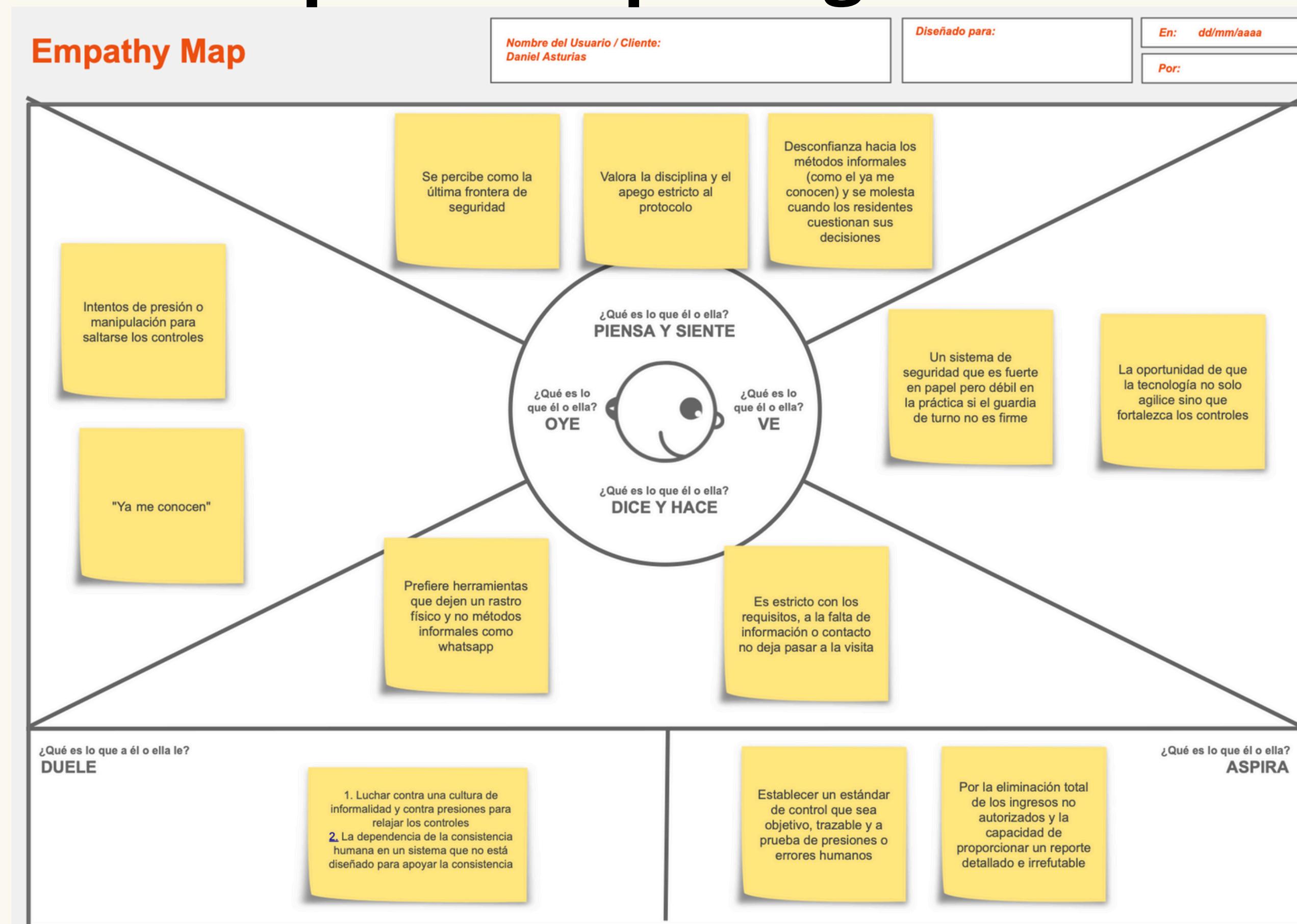
Diseñado para:

En: dd/mm/aaaa

Por:



# Mapa de empatía guardias



# INSIGHTS. NECESIDADES Y OPORTUNIDADES

La autorización de visitas depende de que el residente conteste; si no responde, el acceso se detiene y se generan filas.

WhatsApp funciona como canal principal, pero no es confiable: mensajes se pierden, se confunden o llegan tarde.

En horas pico, la presión por agilizar provoca registros incompletos y aumenta el riesgo de errores.

Las amenidades se reservan con procesos informales: hay incertidumbre de disponibilidad y se dan dobles reservas.

La confirmación de una reserva no siempre queda registrada como evidencia, lo que genera reclamos y malentendidos.

Cuando hay daños o incumplimientos en amenidades, es difícil evidenciar lo ocurrido y aplicar reglas sin conflicto.

# CÓMO PODRÍAMOS?

Accesos y seguridad (garita)

¿Cómo podríamos permitir que el guardia confirme en segundos si una visita está autorizada (casa, nombre, placa, hora) sin tener que llamar?

Comunicación y solicitudes (seguimiento)

¿Cómo podríamos centralizar avisos y reglamentos para que no se pierdan en chats y todos tengan una "fuente oficial"?

# DEFINICION DEL PROYECTO

---

Esta es una solución digital integral que surge a partir del análisis de necesidades reales en comunidades residenciales. El proyecto propone centralizar y estandarizar los procesos de control de accesos, gestión de amenidades, comunicación y administración financiera, con el objetivo de reducir fricciones operativas, mejorar la transparencia, fortalecer la seguridad y optimizar la experiencia de los distintos actores involucrados.



# PREGUNTAS



*Muchas*  
**GRACIAS**

