



ELEGANT CUT

JORGE NICOLÁS ECHEVERRY CALVO
LUIS ANGEL LEAL MOLINA

LUZ MARINA FRANCO HERNÁNDEZ
EDWAR STICK GUEVARA LUIS

Problemática

En la localidad de Usme, barrio Alfonso López, está la barbería Dany Betancourt, la cual presenta problemas con el agendamiento de citas. Hay falta de puntualidad en la atención, lo que genera retrasos, pérdida de tiempo y afecta la calidad del servicio. También hay fallas en la comunicación, pues algunos clientes llegan sin turno asignado, deben esperar mucho tiempo y, en algunos casos, se pierden clientes.

Pregunta problema

¿Puede un sistema de información, mejorar la gestión del servicio de una barbería?



Objetivo General



Desarrollar un sistema de información digital, que permita gestionar de forma adecuada el agendamiento de citas en la barbería Dani Betancourt.

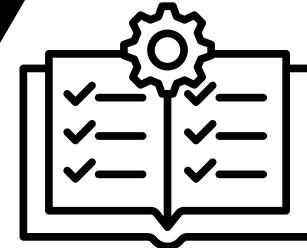
Objetivos específicos

- Gestionar en el sistema la información de los clientes, citas, barberos y servicios ofrecidos por la barbería.
- Administrar los servicios ofrecidos, incluyendo su descripción, precio y duración dentro de la plataforma.
- Generar reportes sobre citas realizadas, disponibilidad de barberos y tiempos de atención, para apoyar la toma de decisiones.

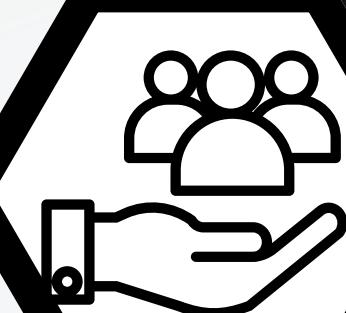


Módulos

Registro de usuarios:
Permite al usuario iniciar sesión, registrarse y poder recuperar su contraseña en caso de no recordarla.



Módulo de Agendamiento:
Permite a los clientes reservar citas eligiendo servicio, horario y barbero, con confirmaciones automáticas y opciones para modificar o cancelar.



Servicios y barberos:
Gestiona los horarios y días libres de los barberos, como los servicios que ofrece.



Módulos

Reportes:
Registra los reportes generados por el cliente.



Reserva: Gestión de la reservación. Gestiona los datos de la reserva que se ingresen al sistema.

Comunicación:
Encargado de las notificaciones, ya sea vía correo o por mensaje



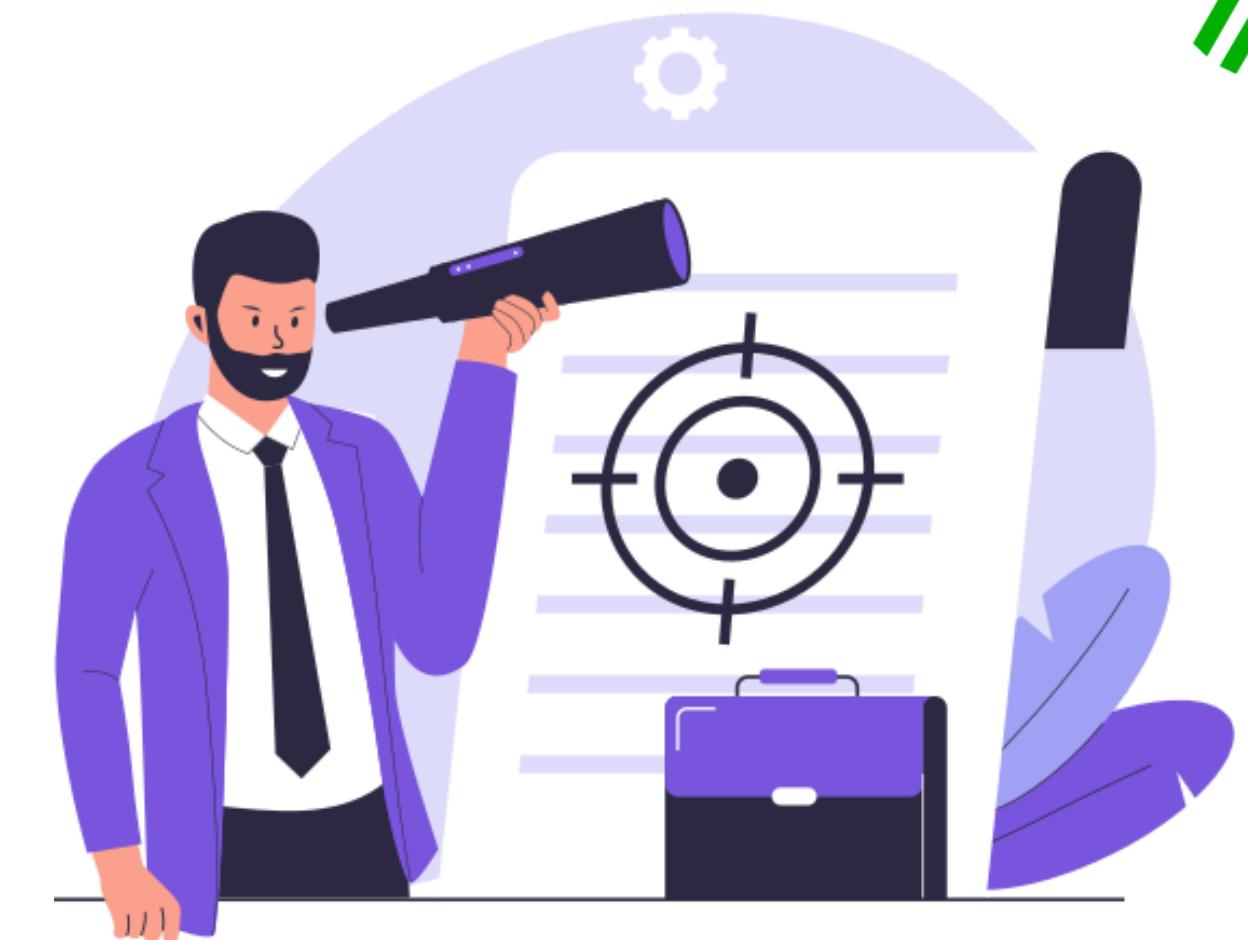
Justificación

Debido a problemas de puntualidad y desorganización en la atención, se propone implementar un sistema de agendamiento de citas. Este permitirá una mejor gestión de turnos, selección clara de servicios y horarios, y el envío de recordatorios automáticos. Con ello, se busca optimizar el tiempo, reducir cancelaciones y mejorar la experiencia del cliente y la reputación del negocio.



Alcance

El sistema permitirá a los clientes agendar, modificar o cancelar citas en línea, eligiendo el servicio, horario y barbero. Incluirá recordatorios automáticos y control de asistencia, y permitirá a los barberos gestionar su agenda. Su implementación estará dirigida a la barbería Dany Betancourt, en el barrio Alfonso López, y será utilizado por clientes y barberos a través de una plataforma con funcionalidades básicas.



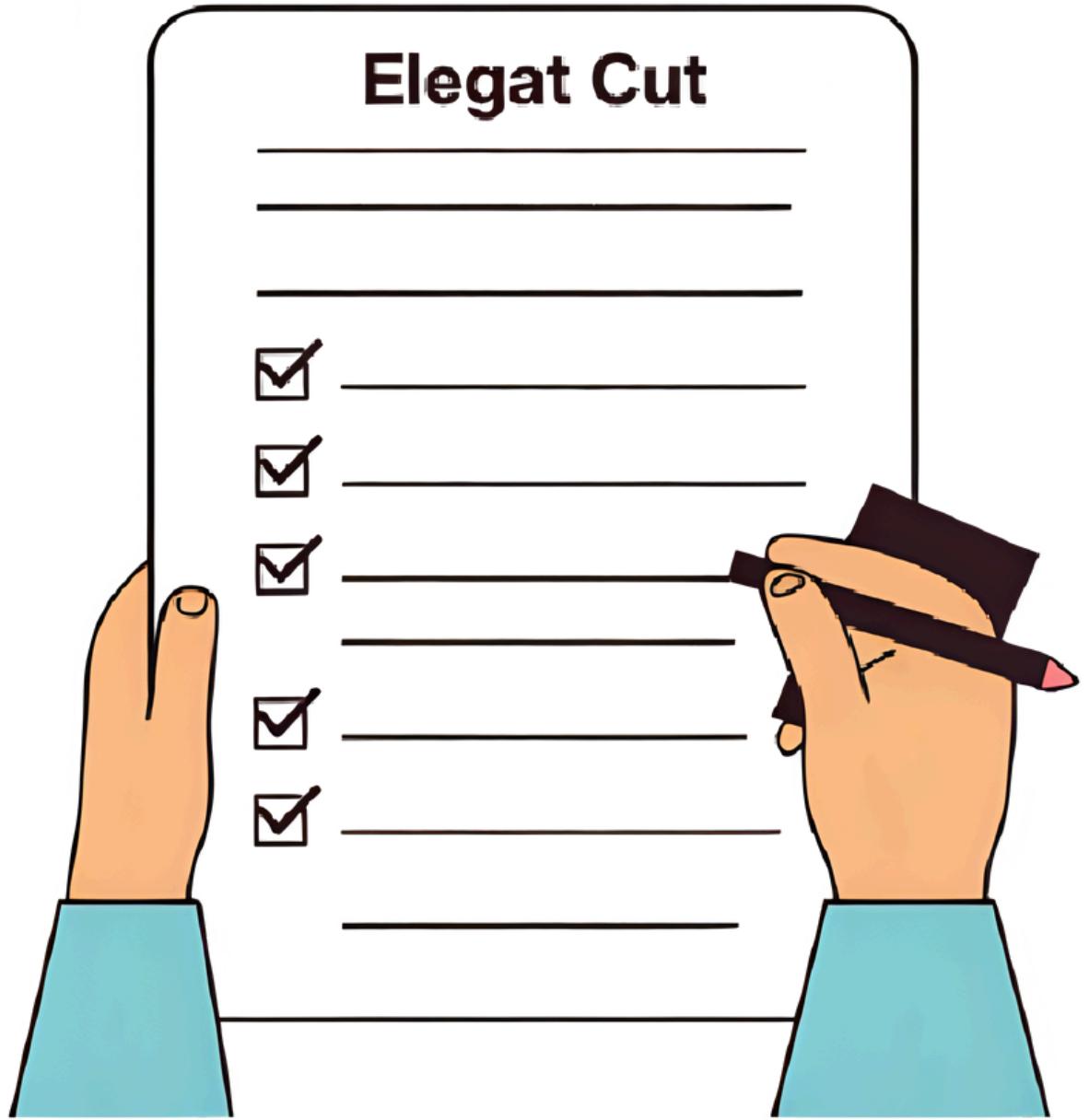
Delimitación

La solución se enfocará únicamente en las funciones relacionadas con el agendamiento de citas, sin contemplar por ahora otras áreas del negocio. Su desarrollo y uso estará limitado al entorno y necesidades de esta barbería en particular.



Técnicas de Recolección Clientes

Haga clic aquí.

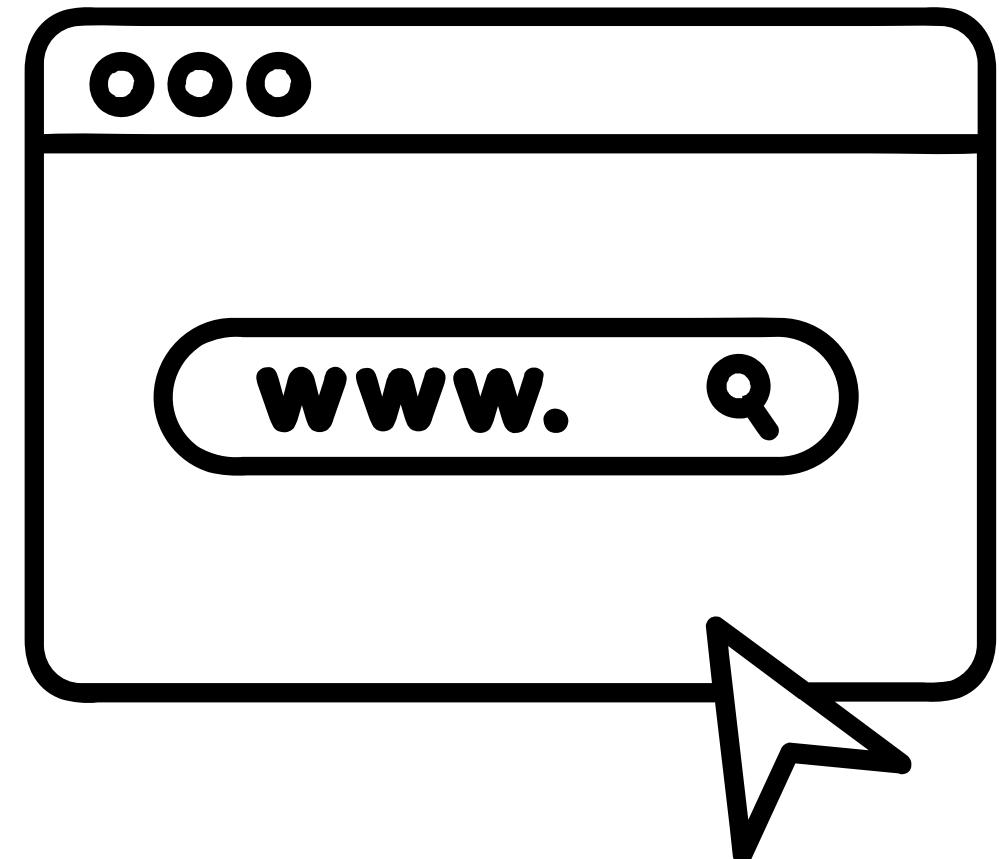


Técnicas de Recolección Clientes

¿Se le facilita el uso de sistemas? *

Sí

No



Técnicas de Recolección Clientes

¿Has utilizado antes alguna app o sistema para gestionar citas? *

- Sí
- No



Técnicas de Recolección Clientes

Actualmente ¿Cómo agenda las citas para la toma del servicio? *

- WhatsApp
- Correo
- Teléfono
- De forma verbal



Técnicas de Recolección Clientes

¿Cree usted que un sistema de información facilitaría el agendamiento de las citas? *

- Si
- No



Técnicas de Recolección Clientes

¿Le gustaría poder escoger el servicio a tomar dentro de un sistema de información? *

Si

No



Técnicas de Recolección Clientes

¿Va a la barbería con una cita previamente ya agendada? *

- Siempre voy con cita
- A veces voy con cita
- Nunca voy con cita



Técnicas de Recolección Clientes

¿Qué tan importante es para usted, poder elegir al barbero que lo atiende? *

- Muy importante
- Algo importante
- Nada importante



Técnicas de Recolección Clientes

¿Cuánto tiempo está dispuesto a esperar para el agendamiento de una cita? *

- 10 minutos
- 30 minutos
- 1 hora



Técnicas de Recolección Clientes

¿Le gustaría poder pagar en línea al agendar su servicio? *

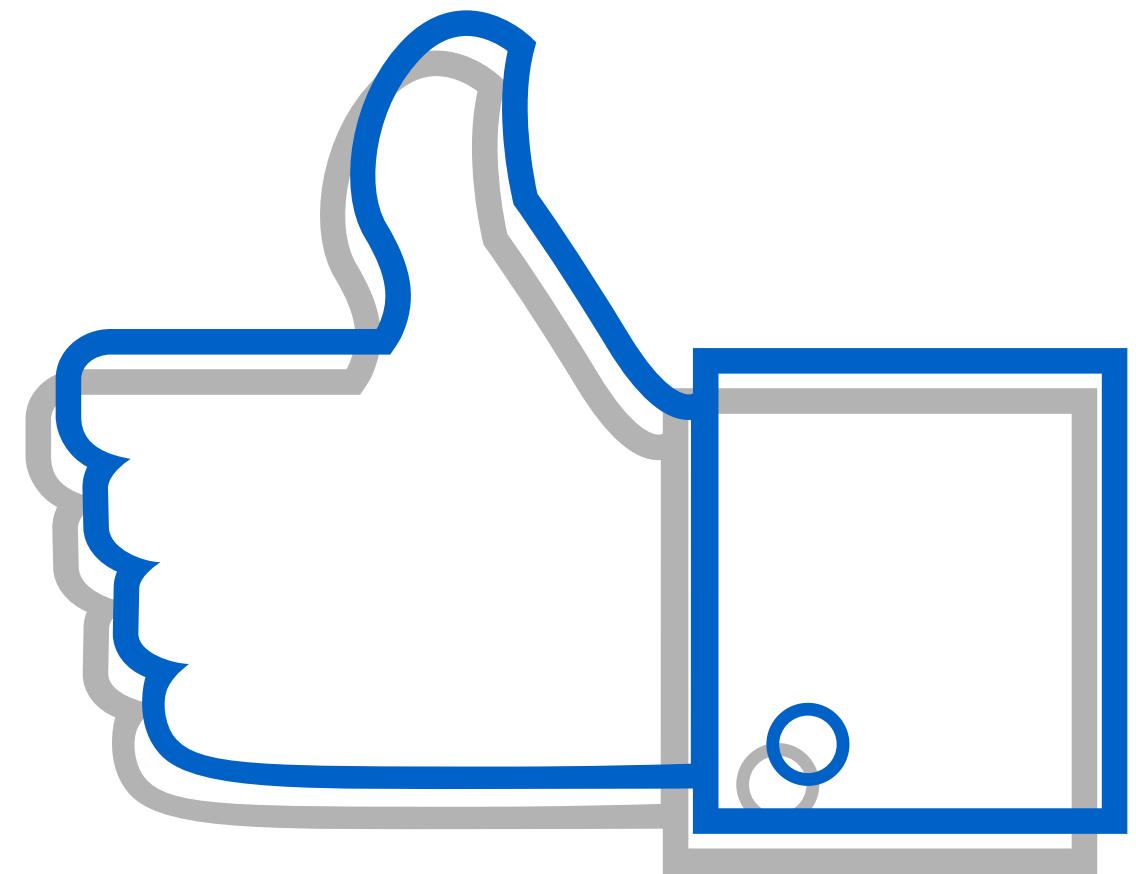
- Si
- No



Técnicas de Recolección Clientes

Del 1 al 5, ¿Qué tan importante es para usted, poder ver la disponibilidad de tiempo de su barbero.

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



Técnicas de Recolección Clientes

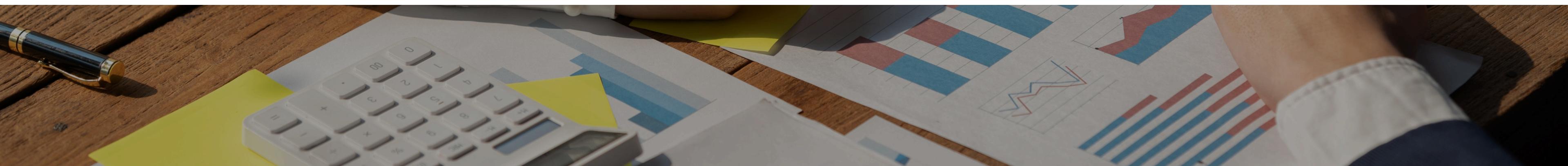
[Haga clic aquí.](#)



Técnicas de Recolección barberos

¿Cómo agenda actualmente la cita con sus clientes, para la realización del servicio? *

- WhatsApp
- Correo
- Teléfono
- De forma verbal



Técnicas de Recolección barberos

¿Se le facilita el uso de sistemas? *

Sí

No



Técnicas de Recolección barberos

¿Has utilizado antes alguna app o sistema para gestionar citas? *

Sí

No



Técnicas de Recolección barberos

¿Cree que un sistema de información de citas, facilitaría la gestión de las mismas?

*

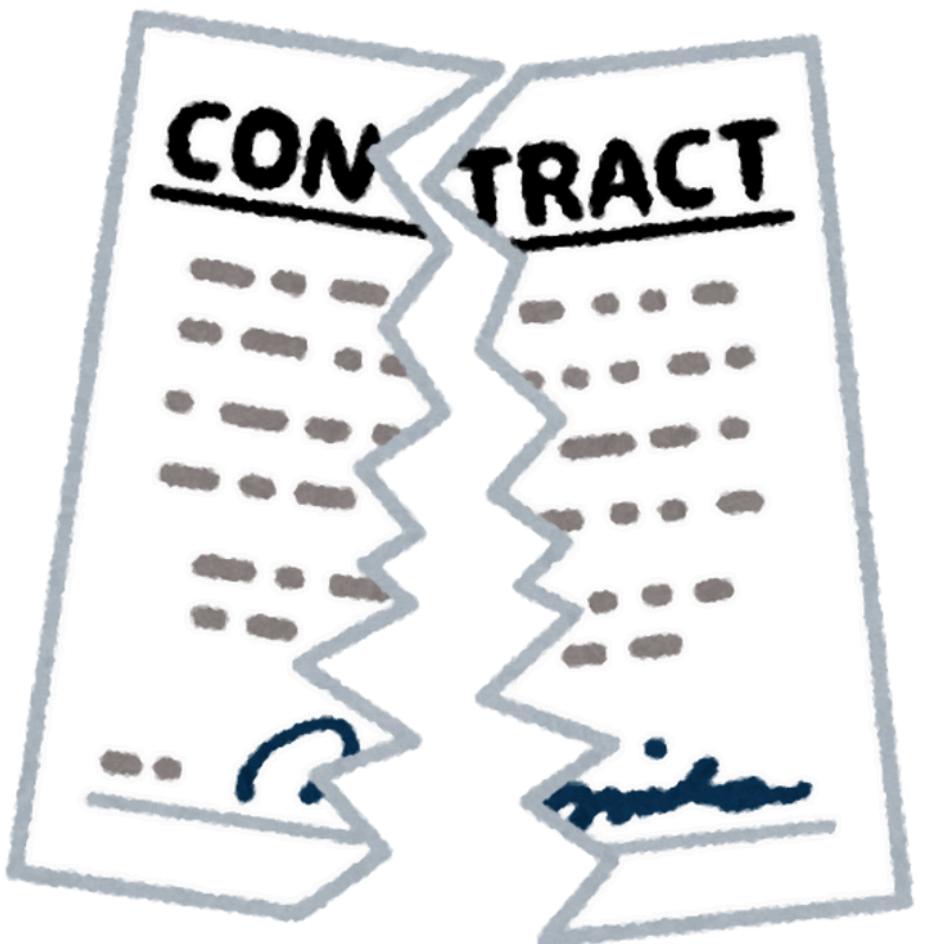
- Sí
- No
- Tal vez



Técnicas de Recolección barberos

¿Le gustaría poder cancelar el servicio realizado, por medio de un sistema de información? *

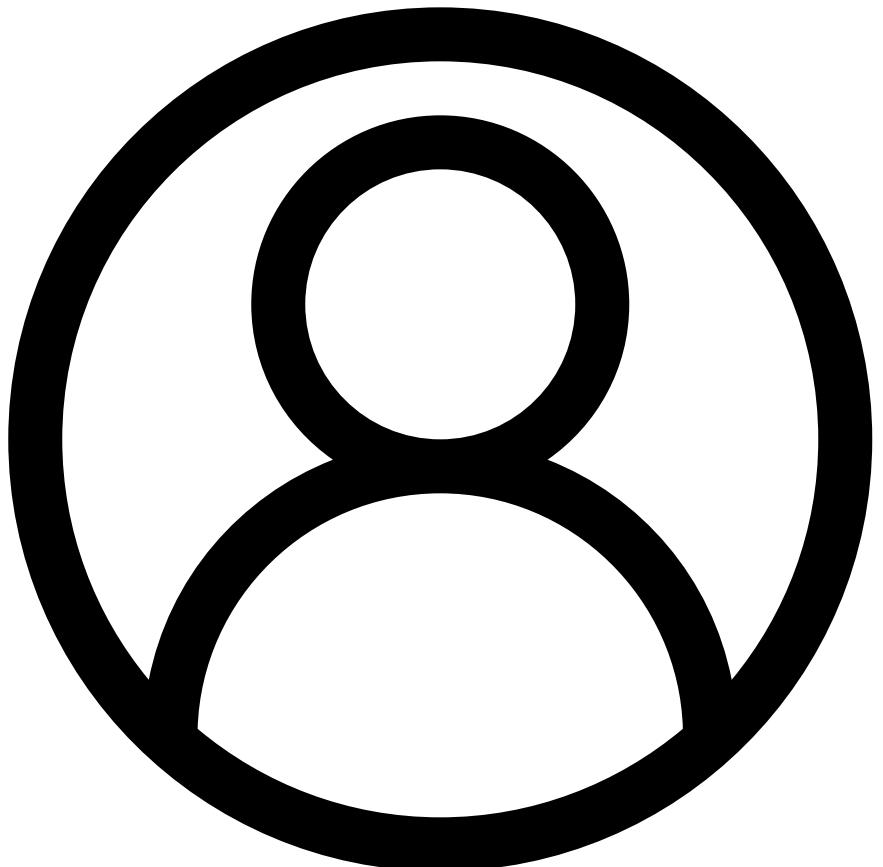
- Si
- No



Técnicas de Recolección barberos

¿Le gustaría que los clientes pudieran ver su perfil con foto, experiencia y servicios? *

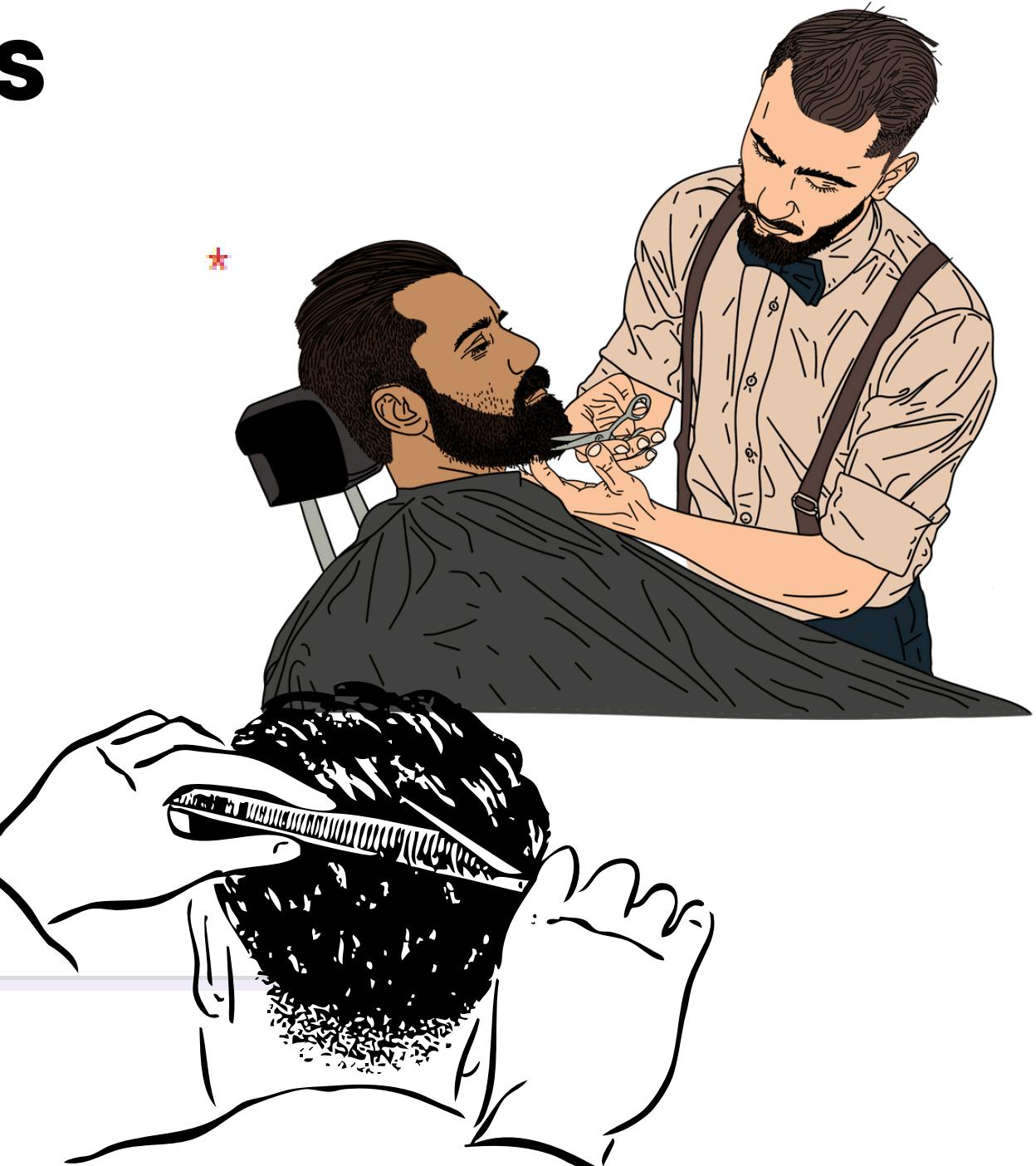
- Si
- No
- Tal vez



Técnicas de Recolección barberos

¿Le gustaría mostrar los servicios que se realizan en la barbería, en un sistema de información?

- Si
- No
- Tal vez



Técnicas de Recolección barberos

¿Le interesaría consultar sus citas pendientes y realizadas, desde un sistema de información? *

- Si
- No
- Tal vez



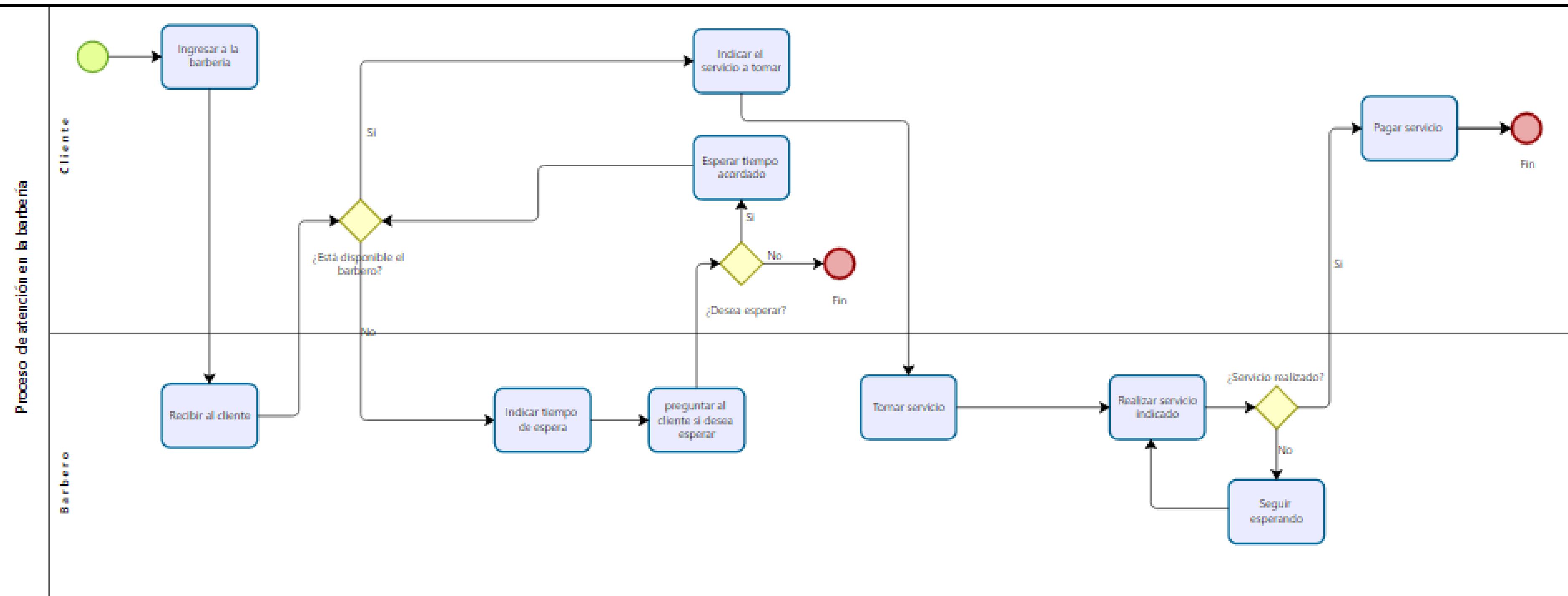
Técnicas de Recolección barberos

Del 1 al 5, ¿Qué tan importante es para usted tener un calendario visual? *

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1



BPMN



Requisitos funcionales

RF01: Iniciar sesión

RF02: Registrar los servicios

RF03: Agendamiento de citas

RF04: Gestionar contactos

RF05: Reseñas

RF06: Establecer horarios para el servicio

RF07: Portafolio de trabajo

RF08: Métodos de pago a través de billeteras y/o tarjetas

RF09: Perfil personalizado de cada usuario

RF10: Verificación del servicio por correo electrónico

Requisitos no funcionales

RNF01: Interfaz gráfica

RNF02: Velocidad de respuesta

RNF03: Optimización de carga de imagen

RNF04: Actualización de citas

RNF05: Entregabilidad de correos electrónicos

RNF06: Mostrar comentarios

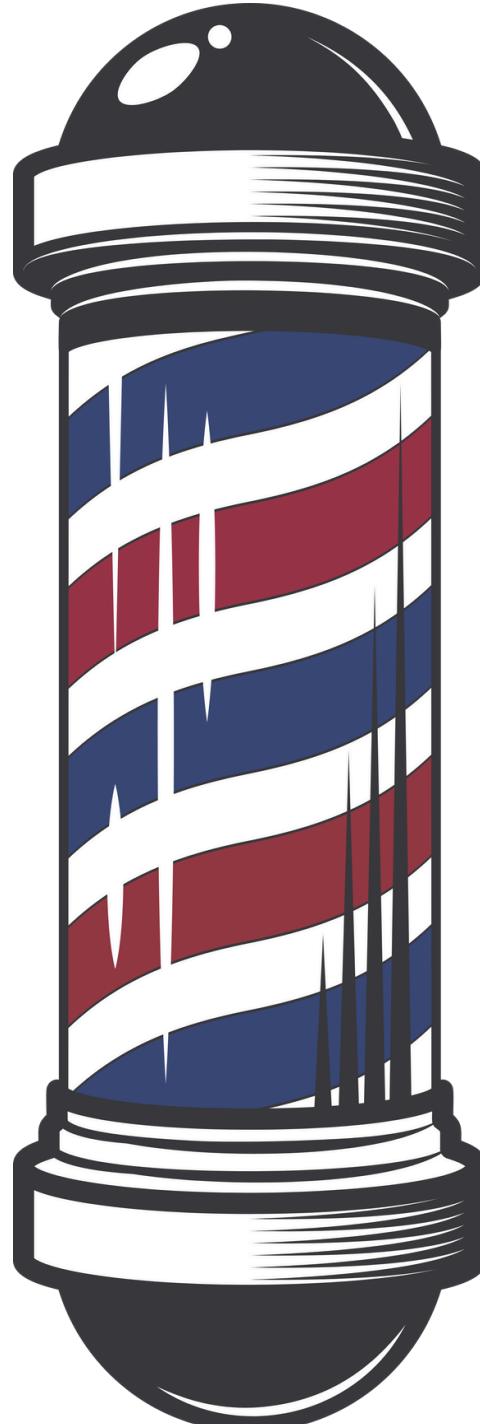
RNF07: Validación de integridad en el establecimiento de horarios

RNF08: Seguridad en el método de pago

RNF09: Seguridad en sus datos personales



Requisitos funcionales



| | |
|----------------------------------|---|
| Identificación del requerimiento | RF01 |
| Nombre del requerimiento | Iniciar sesión |
| Características | Acceso seguro, recuperación de contraseña, validación de datos, bloqueo tras intentos fallidos, cifrado de contraseñas. |
| Descripción del requerimiento | los usuarios pueden iniciar sesión para acceder a sus servicios personalizados. |
| Requerimientos no funcionales: | RFN01 Interfaz gráfica RFN02 Velocidad de respuesta RFN09 Seguridad en sus datos personales |
| Prioridad de requerimiento: | Alto |

Requisitos funcionales



| | |
|----------------------------------|---|
| Identificación del requerimiento | RF02 |
| Nombre del requerimiento | Registrar los servicios |
| Características | Listado de servicios, descripciones detalladas, imágenes, precios, filtros por categoría. |
| Descripción del requerimiento | El sistema debe mostrar los servicios disponibles que ofrece la empresa. |
| Requerimientos no funcionales: | RFN01 Interfaz gráfica RFN02 Velocidad de respuesta RFN03 Optimización de carga de imagen |
| Prioridad de requerimiento: | Alta |



Requisitos funcionales



Identificación del requerimiento RF03

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del requerimiento | Agendamiento de citas |
| Características | Disponibilidad en tiempo real, confirmación de cita, cancelación/modificación de cita, recordatorios. |
| Descripción del requerimiento | El usuario puede agendar citas para los servicios seleccionados. |
| Requerimientos no funcionales: | RFN01 Interfaz gráfica RFN04 Actualización de citas |
| Prioridad de requerimiento: | Alta |



Requisitos funcionales



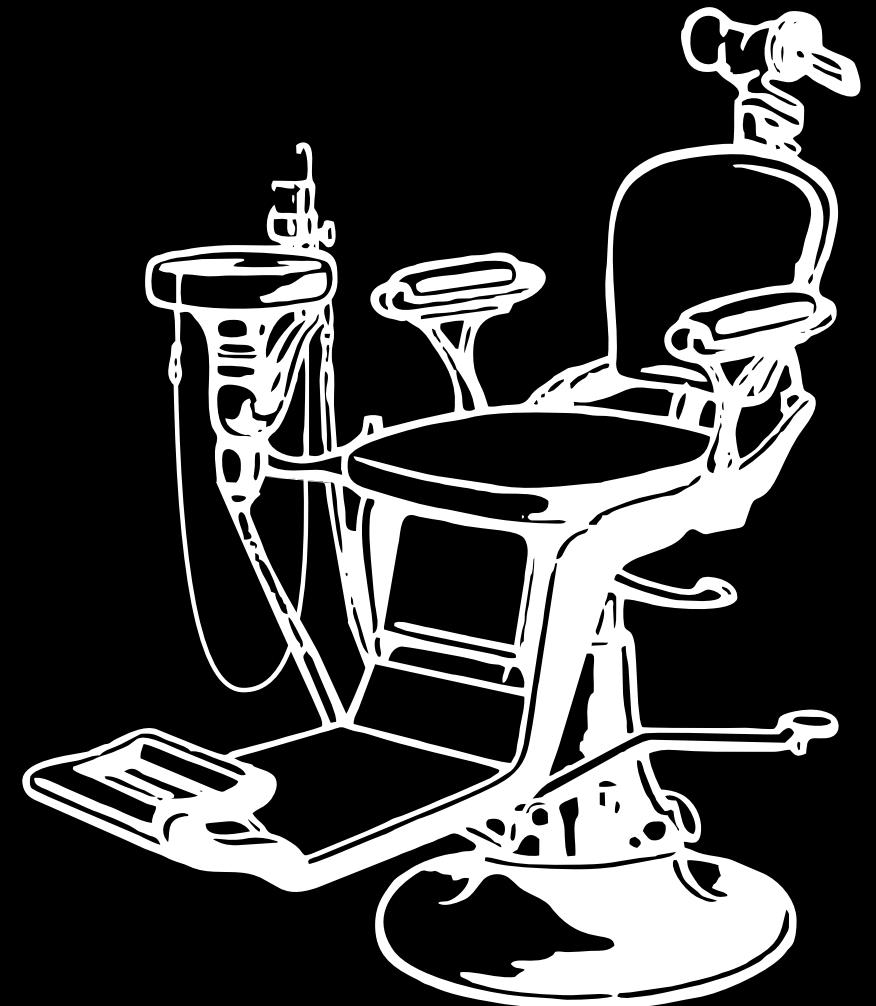
Identificación del requerimiento RF08

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nombre del requerimiento | Métodos de pago a través de billeteras y/o tarjetas |
| Características | el usuario podrá ver los métodos de pago |
| Descripción del requerimiento | El sistema debe mostrar a los usuarios los métodos de pago disponibles |
| Requerimientos no funcionales: | RFN01 Interfaz gráfica RFN08 Seguridad en el método de pago |
| Prioridad de requerimiento: | Alta |

Requisitos no funcionales



| | |
|-------------------------------------|--|
| Identificación del requerimiento | RNF01 |
| Nombre del requerimiento | Interfaz gráfica |
| Características | El sistema debe mostrarle una buena experiencia al usuario, para interactuar con ella con un mínimo de 3 clics . |
| Descripción del requerimiento | El sistema debe contar con una interfaz sencilla, comprensible e intuitiva, permitiendo que cualquier usuario (técnico o no técnico) pueda interactuar sin dificultad. |
| Requisitos funcionales relacionados | RF01 Iniciar sesión |



Requisitos no funcionales



| | |
|-------------------------------------|--|
| Identificación del requerimiento | RNF02 |
| Nombre del requerimiento | Velocidad de respuesta |
| Características | El sistema debe presentar una respuesta rápida a las acciones que está realizando el usuario, como mínimo a unos 3 s de respuesta . |
| Descripción del requerimiento | El sistema deberá ser ágil para mejorar el tiempo de espera del usuario. |
| Requisitos funcionales relacionados | RF01 login |



Requisitos no funcionales



| | |
|--|---|
| Identificación del requerimiento | RNF04 |
| Nombre del requerimiento | Usabilidad |
| Características | El sistema deberá tener una interfaz intuitiva que permita a cualquier usuario agendar una cita sin asistencia técnica. |
| Descripción del requerimiento | El sistema debe permitir que los usuarios realicen el agendamiento de citas en no más de 4 pasos , con mensajes claros y botones visibles, para facilitar su uso por personas sin experiencia tecnológica. |
| Requisitos funcionales relacionados | RF03 Agendamiento de citas |

Requisitos no funcionales



| | |
|--|--|
| Identificación del requerimiento | RFN08 |
| Nombre del requerimiento | Seguridad en el método de pago |
| Características | El sistema debe proteger la información de los usuarios durante el proceso de pago usando métodos seguros como cifrado y verificación . |
| Descripción del requerimiento | Las transacciones deben realizarse en un entorno seguro, evitando fraudes y accesos no autorizados a datos personales y financieros. |
| Requisitos funcionales relacionados | RF07 Pagos RF0 |

A dark, atmospheric photograph of a vintage-style barber shop. Several dark leather barber chairs are arranged in rows, facing a central counter area where barbershop tools like a straight razor stand are visible. The room has warm lighting from overhead lamps and framed mirrors on the walls.

Muchas Gracias
por su atención!!!