

---

## Entrevista

**Proyecto:** Aplicación de alquileres *alquilerexpress*  
**Identificación:** AE\_ENT2

**Preparada por: Defelipe Bianca, Di María Juan Martín, García Nabila, Vegas Javier**

Fecha de preparación: 14/3/25

Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de requerimientos

Documentos a que se hacen referencias: -

**Lugar de la entrevista: Facultad de Informática (Universidad Nacional de La Plata)**

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 17/3/25 a las 19:20. Duración 27 minutos

**Entrevistado: María.**

**Rol: Propietaria del emprendimiento inmobiliario *alquilerexpress***

**Objetivo a lograr con esta entrevista: Profundizar en los requerimientos que no se llegaron a abordar en detalle en la primera entrevista para el diseño e implementación del proyecto.**

**Cuerpo de la entrevista (preguntas con sus respuestas):**

**Presentación:**

Hola María, antes que nada, gracias por tomarte nuevamente el tiempo para esta entrevista.

En la primera reunión, logramos obtener una visión general de tu emprendimiento y los aspectos clave que querés digitalizar. Ahora, quisiéramos profundizar en algunos puntos importantes para asegurarnos de que el sistema logre cubrir todas tus necesidades.

La idea de esta entrevista es que nos ayude a definir mejor ciertos aspectos funcionales y operativos de la plataforma.

**Preguntas:**

- 1. Primero queríamos preguntarte algo que no alcanzamos a preguntar la entrevista anterior ¿Cómo es el nombre de tu empresa?**

*Alquilerexpress*. Es el nombre que figura en nuestra cuenta de Instagram

- 2. ¿Y cuentan con un logo actualmente?**

Sí, tenemos un logo.

- 3. ¿Te gustaría que nosotros lo incluyamos en la página?**

En principio, háganlo como ustedes crean y si es necesario se los paso.

- 4. Anteriormente nos comentaste que tu emprendimiento cuenta con varias sucursales. ¿Todas ellas se encuentran dentro de la provincia de Bs As?**  
Sí, por ahora están todas en el AMBA.
- 5. En cuanto a las propiedades que ofrecen en alquiler, ¿todas ellas se encuentran en la provincia de Bs As?**  
Sí, por ahora sí.
- 6. ¿O sea que por el momento solo están trabajando dentro de la provincia?**  
Sí, exacto.
- 7. Con respecto a tu equipo de trabajo, ¿Qué tareas cumplen vos y tu mano derecha?**  
En el día a día estamos actualizando propiedades, viendo números, estadísticas, recibiendo feedback de los empleados, gestionando los empleados en general, no tanto las propiedades. De eso se encargan más los gerentes. Nosotros nos encargamos más de economía.
- 8. ¿Qué tareas cumplen los gerentes?**  
Bueno, ellos también ven las estadísticas. Si llega un empleado nuevo también deberían poder cargar sus datos y cargar las propiedades. Eventualmente, si están todos los empleados cubiertos o falta alguno y tienen que atender a alguien, también podría alquilar o cancelar si fuera necesario.
- 9. ¿Y qué tareas realizan tus empleados?**  
Ellos están esperando a que lleguen los clientes, ya sea por si vienen a hacer una reserva o alquiler, o por si vienen a hacer el retiro o entrega de las llaves. También se encargan de avisar si una propiedad está disponible antes de lo pensado, por este tiempo que usamos de limpieza desde que se entrega la llave hasta que entra el siguiente inquilino.
- 10. ¿Quiénes de tu equipo de trabajo gestionan la eliminación de empleados y propiedades?**  
Si no estoy yo, algún gerente.
- 11. ¿Los empleados pueden eliminar algún usuario o propiedad?**  
No.
- 12. Sobre los propietarios, ¿Qué información se debería guardar de los mismos?**  
Por ahora nada, manejamos todo eso por afuera.
- 13. En cuanto a los precios de los alquileres, ¿Qué porcentaje le corresponde al propietario y qué porcentaje a la empresa?**  
Eso lo manejamos todo por fuera. En principio todo lo que ingrese por el sitio sería nuestro y después realizamos la repartición.

**14. ¿Con qué tipo de moneda trabajan actualmente? ¿Están pensando en incluir alguna otra?**

Solo trabajamos en pesos y por ahora no estamos pensando en incluir otra.

**15. ¿Se aplica algún impuesto sobre el valor total del alquiler que figure en la página?**

Ya está todo incluido en el precio por día.

**16. Entonces ¿En la página ya podríamos mostrar el precio final del alquiler?**  
Exacto.

**17. Cuando un usuario efectúa una reserva ¿Debe recibir algún comprobante de que la reserva ha sido confirmada?**

Sí, podría ser.

**18. ¿Por qué medios?**

Por correo.

**19. Con respecto a las políticas de cancelación, la entrevista anterior nos mencionaste que disponen de tres políticas de cancelación: cancelación sin costo, no reembolsable y 20% de reembolso. ¿Podrías explicarnos un poco más acerca de cómo funciona cada una?**

Si ocurre una cancelación, tiene que ser antes del inicio del alquiler. Hoy en día se hace presencial, entonces la persona tiene que acercarse y avisarnos que no va a necesitar el alquiler y que lo quiere cancelar. Nos fijamos en la política y dependiendo de eso se hacen los cálculos o se le avisa que no corresponde devolverle nada. Como es presencial, en ese momento el cliente elige por qué medio quiere que se le haga la devolución, en caso de que corresponda. Si fuera online habría que hacerlo por medio de una tarjeta o transferencia.

**20. Nos habías comentado que se pueden cancelar los alquileres antes de la fecha de inicio. ¿Cómo gestionan las cancelaciones durante el periodo de alquiler? Si es que pueden cancelarse.**

Por el momento no se toma como cancelación y no recibiría ningún tipo de reembolso.

**21. Supongamos que la política de cancelación de una propiedad cambia después de que un usuario realizó una reserva. ¿Se le aplica la nueva política o se mantiene la que estaba vigente en el momento de la reserva?**

La que estaba vigente al momento de la reserva.

**22. ¿Qué pasa si un inquilino cancela varias veces seguidas? ¿Se les impone algún tipo de penalización o restricción en la plataforma?**

No.

**23. Relacionado al registro y al mantenimiento de propiedades ¿Cómo se gestionan los check-in y check-out?**

Hay horarios fijos: ingresan a las 15:00hs y egresan a las 10:00hs. El horario entre las 10:00hs y las 15:00hs es el horario de limpieza.

Eso es como norma general, pero existen casos particulares en los cuales se realizan check-in y check-out por fuera del horario pautado. Estos tipos de excepciones especiales se realizan manualmente.

Ademas, existe la posibilidad de extender el periodo de alquiler si el inquilino así lo desea, pero solo si la propiedad está disponible durante esos días. En esos casos, la persona se comunicará con nosotros para solicitar la extensión

**24. ¿Y ese horario que vos nos comentas es el fijo para todas las propiedades?**

Sí, de 10:00hs a 15:00hs.

**25. Y en el archivo Excel que nos comentaste que usan para manejarse actualmente ¿figuran los horarios oficiales o cuáles?**

Figura el horario efectivo en el que cual entregó la llave.

**26. Con respecto a los días que se puede alquilar una propiedad ¿Hay un máximo o un mínimo?**

Tiene una cantidad de días mínimos que es individual de cada propiedad, pero máximo no.

**27. ¿Y esa cantidad de días mínimos puede modificarse?**

Sí.

**28. ¿Para cambiarlo tienen que pedir a un gerente?**

Sí, nosotros también revisamos como están yendo los alquileres, si están teniendo ganancias. Si vemos que hay una propiedad que no está generando ganancias, intentamos potenciarlas variando el mínimo de días.

**29. ¿Cómo controlan los estados de los alquileres? Por ejemplo: En espera, en curso, finalizado, cancelado, interrumpido.**

Actualmente lo que nos importa es ver cómo está la propiedad en el momento, por este tema de que tenemos alquileres que son en el día. Queremos ver si la propiedad está en limpieza, si está libre o si está ocupada. Pero es más que nada la propiedad, no tanto el alquiler.

**30. Entonces ¿Si un inquilino termina antes su alquiler la propiedad sigue figurando como ocupada?**

Sí, porque no puedo alquilar durante ese tiempo que el inquilino anterior había reservado.

**31. ¿Se pueden desactivar temporalmente propiedades sin eliminarlas? Por ejemplo: si le están haciendo alguna reparación, que no siga figurando como disponible así los clientes no intentan alquilarla.**

Actualmente lo manejamos muy informalmente, pero si, tenemos un registro de las propiedades que están deshabilitadas ahora.

**32. Con respecto a la seguridad y los accesos, ¿Te gustaría que un mismo usuario tenga acceso a varias funcionalidades de la página con la misma cuenta? Por ejemplo: que un empleado pueda realizar alquileres desde su misma cuenta de empleado.**

No, los empleados no deberían usar el sistema para alquilar como inquilino.

**33. Respecto a la apariencia de la plataforma, ¿Tenes alguna preferencia sobre la gama de colores o el estilo visual? Por ejemplo: colores corporativos, tonos neutros, etc.**

Los tenemos, pero les vamos a dar libertad en ese sentido por si existe una posibilidad de cambiar y para escuchar lo que ustedes propongan.

**34. Respecto a la gama de colores, ¿Te gustaría que exista la posibilidad de cambiar entre modo oscuro y modo claro?**

Por lo pronto no.

**35. ¿En qué idiomas te gustaría que esté disponible la página?**

Solo en español.

**36. Con respecto a la búsqueda de propiedades, ¿Qué tipo de filtros te gustaría implementar? Por ejemplo: si cuenta con pileta, si aceptan mascotas.**

Lo principal es: la fecha, la localidad y la categoría. Esos son los principales, pero después podemos agregar otras.

**37. ¿Cómo te gustaría que se muestren las propiedades en alquiler? Por ejemplo: un listado, una matriz o grilla, un carrusel.**

Un listado.

**38. Y en ese listado ¿Te gustaría que las imágenes fueran más grandes o tenés algún tipo de información que te gustaría incluir?**

Sí, la imagen. Me estoy imaginando algo tipo Booking, con la imagen y al lado un resumen.

**39. ¿Quisieras incluir algún medio de contacto de alguna sucursal?**

Podría ser, la información de nuestras sucursales: dirección y teléfono.

**40. ¿Querrías permitir que los usuarios puedan guardar de alguna forma sus propiedades favoritas?**

Sí, podría ser.

**41. ¿Los inquilinos podrán dejar comentarios y calificaciones sobre las propiedades que alquilaron?**

Sí.

**42. ¿Te gustaría que estas reseñas fueran públicas?**

Que sean todas públicas y que en todo caso un empleado pueda borrarlas si considera que son ofensivas o malintencionadas.

**43. Con respecto a los filtros de búsqueda ¿A qué te referis con categorías?**

Si es vivienda, un local, etc.

**44. ¿De los empleados que información se guarda?**

La misma que la de los inquilinos.

**45. ¿El sistema debería llevar registro de los cambios internos que ustedes realicen, algún tipo de resumen?**

Sí y debería poder verlo yo.

**46. Y además de vos ¿Quién estaría autorizado a verlo?**

Mi mano derecha, los gerentes, pero los empleados no.

**47. María ¿te gustaría agregar algo que no te hayamos preguntado?**

Sí, que a los usuarios especiales como los gerentes o a mí nos pida una confirmación o autenticación de dos factores.

**48. Con respecto a las tareas que pueden realizar vos y tu mano derecha ¿son las mismas?**

Sí.

**49. Y en el caso de los empleados ¿Te gustaría que solo ingresen con nombre de usuario y contraseña?**

Sí, exactamente.

Y también me gustaría que cuando una persona ingrese a la página no necesite loguearse, que pueda ver los alquileres sin iniciar sesión. Y que también los empleados puedan crearle un usuario a una persona que llegue presencialmente y no tenga una cuenta.

**50. ¿Y te gustaría que se le envíe un mail al usuario que se registrar en el sistema?**

Sí.

**51. Con respecto a los propietarios ¿registran algún tipo de información?**

No.

**52. Y respecto a los empleados ¿Quién los carga o los registra en el sistema?**

Algún gerente o yo. También sucede mucho que quizás un empleado pasa a ser gerente y en ese caso habría que darle los permisos que corresponde.

**53. ¿Te gustaría que un gerente de una sucursal pueda ver los empleados que tiene?**

Sí.

**54. ¿Quisieras agregar algo que no consideramos o no te preguntamos?**

Que para alquilar sean mayores de edad y presenten el DNI como documentación.

**55. ¿Te gustaría que los usuarios tengan que cargar una foto del DNI o con el número del mismo alcanza?**

Con el número alcanza.

**Despedida y agradecimientos:**

María, te agradecemos mucho por tu tiempo y por compartir más detalles sobre tu negocio. Con esta información, podemos seguir avanzando en el diseño del sistema para que se adapte lo mejor posible a tus necesidades. Si en algún momento se te ocurre algún otro requisito o funcionalidad que no mencionamos, no dudes en avisarnos. ¡Muchas gracias!

**Conclusión de la entrevista**

Informe final:

En esta segunda entrevista con María, se profundizó en los aspectos funcionales y operativos del emprendimiento *AlquilerExpress* obtenidos en la primera entrevista. Se obtuvo información clave sobre los roles dentro de la empresa, concluyendo en que los empleados se encargan de la atención al cliente, mientras que los gerentes se encargan principalmente de gestionar los empleados y las estadísticas de negocio, aunque también cuentan con la posibilidad de gestionar propiedades y usuarios.

Por otro lado, María y su mano derecha se ocupan mayoritariamente de lo relacionado a la economía y estadísticas de la empresa, de actualizar propiedades y recibir feedback de los clientes. Además, pueden gestionar propiedades y usuarios, al igual que los gerentes.

Considerando que existen miembros del equipo con permisos que incluyen la eliminación de propiedades y usuarios, se especificó que el sistema debe incluir una doble verificación de identidad por parte de estos miembros.

Adicionalmente, se detalló cómo se gestionan los ingresos y egresos de los inquilinos dejando claro que, si bien cuentan con un horario fijo de check-in y



check-out, en ciertas ocasiones se permite la entrega o retiro de llaves de una propiedad en horarios diferentes a los establecidos. Por otra parte, se especificó que un inquilino tiene la posibilidad de extender el periodo de alquiler, si así lo desea.

Con respecto a la interacción e interfaz de la plataforma, María explicó que le gustaría que los usuarios visualizaran las propiedades en formato de lista acompañadas de imágenes, sin necesidad de autenticarse en el sistema. Para todo esto, solicitó que se tomara la página *Booking* como referencia visual.

### Funcionalidades clave

#### **Gestión de propiedades:**

- Registro, modificación y eliminación de propiedades.
- Registro de los estados en los que se encuentran las propiedades: ocupada, libre, en limpieza, deshabilitada temporalmente.

#### **Administración de usuarios, empleados y gerentes**

- Registro e inicio de sesión de inquilinos, empleados, gerentes y administradores de la empresa.
- Verificación de identidad de gerentes y administradores de la empresa mediante verificación en dos pasos.
- Registro de ascensos laborales cuando un empleado pasa a ser gerente.
- Listado de los empleados que trabajan en una sucursal.

#### **Reservas y alquileres**

- Registro de devolución y retiro de llaves dentro y fuera de los horarios de check-in y check-out establecidos.
- Envío de un correo electrónico de confirmación a los inquilinos, en el momento en que se efectúa el pago de la reserva.
- Cancelación de alquileres.

### **Manejo de precios y pagos**

- Visualización del precio de alquiler final por día de una propiedad con los impuestos correspondientes ya incluidos.

### **Búsqueda y visualización de propiedades**

- Búsqueda de propiedades por filtros.
- Visualización de las propiedades en forma de listado, con imágenes y un resumen con los datos relevantes de la misma.
- Guardado de propiedades favoritas.

### **Seguridad y accesos**

- Restricción de la funcionalidad de alquiler únicamente a los usuarios autenticados como inquilinos, o a los empleados en su nombre.

### **Gestión de comentarios:**

- Eliminación de comentarios y reseñas de propiedades mal intencionados u ofensivos.

### Información obtenida en detalle

- **Ubicación de propiedades y sucursales:** Todas las sucursales y propiedades están en el AMBA, provincia de Buenos Aires.
- **Equipo de trabajo:**
  - o Administración (María y su mano derecha): gestión económica y supervisión general. Poseen todos los permisos sobre la plataforma.
  - o Gerentes: administración de empleados y carga de propiedades. Poseen más permisos que un empleado.
  - o Empleados: atención al cliente, gestión de llaves, disponibilidad de propiedades y reserva de alquileres en nombre de los inquilinos.
  - o Los empleados pueden pasar a ser gerentes.

- **Políticas de cancelación:**

- o La empresa cuenta con tres políticas de cancelación: 'Cancelación sin costo', 'Cancelación con 20% de reembolso' y 'Cancelación no reembolsable'.
- o Solo se pueden cancelar alquileres antes de la fecha de inicio de los mismos.
- o No hay ningún tipo penalización para los usuarios por cancelaciones reiteradas.

- **Gestión de alquileres:**

- o El sistema cuenta con un horario fijo de check-in (15:00hs) y check-out (10:00hs).
- o La franja horaria de 10:00hs a 15:00hs es destinada a la limpieza de la propiedad.
- o En situaciones específicas, se permite realizar check-in y check-out fuera de los horarios formalmente establecidos.
- o Para extender el periodo de un alquiler el inquilino deberá comunicarse con un empleado quien gestionará el proceso de extensión.
- o Se pueden modificar la cantidad mínima de días de alquiler según el rendimiento de la propiedad y según los deseos del propietario.
- o El sistema ofrece llevar un seguimiento del estado de las propiedades, clasificándolas como: en limpieza, libres, ocupadas o deshabilitadas temporalmente.

- **Visualización de propiedades:**

- o Las propiedades se visualizan en un formato de listado con una imagen y un pequeño resumen, similar a Booking.
- o Se incluyen filtros que facilitan la búsqueda de propiedades, siendo 'fecha', 'localidad' y 'categoría' los más importantes.

- **Seguridad y accesos:**

- o Ningún empleado ni gerente de la empresa puede realizar alquileres desde su cuenta. En tal caso debe cerrar su sesión y autenticarse como inquilino.
- o En el caso de los gerentes y administradores, se debe verificar la identidad de los mismos mediante métodos de seguridad como 2FA.
- o Por cuestiones de seguridad, la funcionalidad de eliminar usuarios y propiedades está restringida a un grupo limitado de personas conformado por los administradores y los gerentes.

- **Apariencia y usabilidad:**

- o Se solicita que el equipo de desarrollo provea un logo, los colores y estilos para el diseño de la página.
- o El único idioma de presentación es el español.

- **Interacción con clientes:**

- o El sistema debe enviar una confirmación por mail al inquilino correspondiente cuando la reserva es realizada exitosamente.
- o Es necesario que los inquilinos de la plataforma puedan guardar en una lista de favoritos las propiedades que más les gustaron.
- o Posibilidad de contacto con sucursales (dirección y teléfono).

- **Opiniones y reseñas de los usuarios:**

- o Los inquilinos pueden reseñar propiedades que alquilaron.
- o Los empleados pueden eliminar reseñas de los inquilinos en caso de que consideren que el comentario es ofensivo o malicioso.

- **Gestión de ingresos:**

- o La distribución de ingresos con el propietario se realiza de manera interna, por lo cual todos los ingresos de las propiedades son inicialmente destinados a la empresa *AlquilerExpress*.

Documentos que se deben entregar: -
Documentos que debe entregar el entrevistado: -
Próxima entrevista: -