

**Presentado por**

**Jose Miguel Muñoz: 2262349-2724**

**Juan Andrés Salazar: 2262431-2724**

**Óscar Loaiza Marín: 2262589-2724**

**Edwin Mauricio Villafañe Galindo: 2262428-2724**

## **Instrumentos de Recolección de Información**

### **1. Observación**

**Descripción:** La observación consiste en presenciar y registrar el funcionamiento del taller y la interacción con los clientes.

**Objetivo:**

- Identificar las necesidades de los clientes y cómo se manejan actualmente.
- Observar los procesos internos y las operaciones diarias del taller.

**Método:**

- Visitas regulares al taller.
- Notas detalladas sobre el flujo de trabajo y la experiencia del cliente.

### **2. Entrevistas**

**Descripción:** Las entrevistas implican conversaciones directas con los empleados y clientes del taller para obtener información detallada sobre sus necesidades y expectativas.

**Objetivo:**

- Obtener perspectivas sobre las necesidades del sistema.
- Identificar problemas actuales y áreas de mejora.

**Método:**

- Entrevistas estructuradas y semiestructuradas con empleados y clientes.
- Preguntas enfocadas en los servicios ofrecidos, problemas comunes y sugerencias para mejoras.

**3. Encuestas**

**Descripción:** Las encuestas son cuestionarios distribuidos a los clientes y empleados para recoger datos cuantitativos y cualitativos.

**Objetivo:**

- Recoger una gran cantidad de datos sobre la satisfacción del cliente y las necesidades del taller.

**Método:**

- Distribución de encuestas en papel y en línea.
- Preguntas sobre satisfacción del servicio, uso de tecnología y expectativas de nuevas funcionalidades.

**4. Recolección Bibliográfica**

**Descripción:** La recolección bibliográfica implica la búsqueda de información en documentos, artículos y otros recursos relacionados con la gestión de talleres y desarrollo de páginas web.

**Objetivo:**

- Informar el diseño del sistema basado en las mejores prácticas de la industria.

### **Método:**

- Revisión de artículos, libros y otros documentos relevantes.
  - Resumen de hallazgos clave aplicables al proyecto.
- 

## **Documento de Hallazgos**

### **1. Introducción**

El presente documento recoge los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información utilizados en el proyecto de desarrollo de la página web para el taller mecánico "Lujos La Pava". La información recopilada permitirá una mejor comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, así como de los procesos internos del taller.

### **2. Hallazgos de la Observación**

#### **Descripción:**

- Se observó que los clientes frecuentemente preguntan sobre la disponibilidad de citas y servicios directamente en el taller.
- Los procesos de agendamiento de citas y atención a los clientes se realizan de manera manual, lo que puede generar errores y retrasos.
- La información sobre los servicios ofrecidos y el equipo de mecánicos no está centralizada ni fácilmente accesible para los clientes.

### **3. Hallazgos de las Entrevistas**

#### **Descripción:**

- Empleados: Los mecánicos y el personal administrativo expresaron la necesidad de un sistema automatizado para la gestión de citas y el seguimiento de servicios.
- Clientes: Los clientes mostraron interés en poder reservar citas en línea y recibir confirmaciones por correo electrónico o mensaje de texto. También sugirieron la creación de una sección de consejos y una galería de trabajos realizados.

### **4. Hallazgos de las Encuestas**

#### **Descripción:**

- El 80% de los clientes encuestados preferiría reservar citas a través de una página web en lugar de hacerlo por teléfono o en persona.
- Los clientes valoran la posibilidad de consultar la disponibilidad de servicios y mecánicos en tiempo real.
- Se destacó la importancia de tener un diseño responsivo y una navegación intuitiva en la página web.

### **5. Hallazgos de la Recolección Bibliográfica**

#### **Descripción:**

- Las mejores prácticas indican que una página web de un taller mecánico debe incluir funcionalidades como agendamiento en línea, perfiles del equipo, blogs de consejos y una galería de trabajos realizados.
- La implementación de medidas de seguridad como el cifrado de datos es crucial para proteger la información del cliente.

- Un buen posicionamiento SEO es fundamental para mejorar la visibilidad de la página web y atraer más tráfico orgánico.

## **6. Conclusiones**

Los hallazgos obtenidos confirman la necesidad de desarrollar una página web funcional y profesional para el taller mecánico "Lujos La Pava". Esta plataforma debe abordar las necesidades de los clientes y empleados, optimizando la gestión de citas, centralizando la información y mejorando la comunicación y presencia en línea del taller.