

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Centro: Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

Ficha: 3235906

Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Nombre del Aprendiz: Laura Barona Saavedra

Nombre del Instructor: Andrés Felipe Parra Martínez

Fecha: 10 de agosto 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Aplicación del Método de Observación (STROBE)
3. Diseño de Entrevista
4. Diseño de Encuesta
5. Otro Método de Recolección de Información
6. Conclusiones
7. Referencias

1. INTRODUCCION

El proyecto Hogar360 busca optimizar la gestión inmobiliaria mediante una plataforma web que permita publicar, buscar y gestionar inmuebles, así como agendar visitas y administrar reservas. Para garantizar que el sistema responda a las necesidades reales de clientes, vendedores y administradores, se aplicarán diferentes métodos de recolección de información, tales como la observación, entrevistas, encuestas y revisión documental.

2. OBSERVACIÓN (STROBE)

Objetivo:

Analizar cómo se gestionan actualmente los procesos de publicación de inmuebles, verificación de propiedades y gestión de reservas en agencias inmobiliarias.

Técnica aplicada: STROBE (Structured Observation of the Environment).

Variables observadas:

- Espacios físicos (oficinas y estaciones de trabajo).
- Uso de herramientas digitales y manuales.
- Flujo de interacción entre cliente, agente y administrador.
- Documentación solicitada y entregada.
- Tiempo promedio de respuesta.

Hallazgos:

- Uso mixto de hojas de cálculo y redes sociales para la publicación de inmuebles.
- Retrasos en la verificación documental debido a procesos manuales.
- Alta dependencia de llamadas telefónicas para agendar visitas.

3. ENTREVISTA

Objetivo:

Identificar expectativas, necesidades y problemas que enfrentan los actores involucrados.

Tipo: Semiestructurada.

Preguntas abiertas:

1. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al publicar o buscar un inmueble?
2. ¿Qué características considera más importantes en una plataforma inmobiliaria?
3. ¿Cómo evalúa el proceso actual de agendar visitas?

Preguntas cerradas:

1. ¿Utiliza actualmente alguna plataforma digital para la gestión de inmuebles? (Sí / No)
2. ¿Estaría dispuesto a subir documentación directamente en la plataforma? (Sí / No)

4. ENCUESTA

Objetivo:

Cuantificar el nivel de importancia de diferentes funcionalidades de la plataforma.

Formato: Escala Likert (1 = Nada importante / 5 = Muy importante).

Sección 1 – Datos del encuestado

1. Edad:

- Menor de 18 años
- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- Mayor de 45 años

2. Sexo:

- Masculino
- Femenino
- Prefiere no decirlo

3. Ocupación principal:

- Estudiante
- Trabajador independiente
- Empleado
- Empresario
- Otro (especificar)

Sección 2 – Experiencia con plataformas inmobiliarias

4. ¿Ha utilizado alguna vez una plataforma web o app para buscar, publicar o reservar una vivienda?

- Sí
- No

5. Si su respuesta anterior fue Sí, ¿con qué frecuencia la utiliza?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Solo cuando lo necesito

6. ¿Qué tipo de uso le ha dado principalmente a estas plataformas?

- Buscar vivienda
- Publicar vivienda
- Reservar visitas
- Otro (especificar)

Sección 3 – Necesidades y expectativas

7. En una escala de 1 a 5, califique la importancia de los siguientes aspectos en una plataforma inmobiliaria:

- Rapidez de búsqueda
- Información detallada de los inmuebles
- Fotografías y videos
- Facilidad para agendar visitas
- Seguridad en la verificación de inmuebles
- Atención al cliente

(1 = Nada importante / 5 = Muy importante)

8. ¿Qué problemas ha tenido al usar plataformas inmobiliarias? (*respuesta abierta*)
9. ¿Qué funcionalidades le gustaría que tuviera una plataforma como Hogar360? (*respuesta abierta*)

Sección 4 – Opinión sobre el proyecto Hogar360

10. ¿Qué tan probable sería que utilice Hogar360 si satisface sus necesidades?

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

11. ¿Estaría dispuesto(a) a recomendar la plataforma a otras personas?

- Sí
- No
- Tal vez

5. REVISIÓN DOCUMENTAL

Objetivo:

Analizar documentación existente relacionada con procesos inmobiliarios y plataformas digitales, para identificar buenas prácticas, requisitos legales y tendencias tecnológicas que puedan incorporarse en el desarrollo de Hogar360.

Descripción de la técnica:

La revisión documental consiste en recopilar, examinar y sintetizar información contenida en documentos internos y externos relevantes para el proyecto. Esto incluye manuales de procedimientos de agencias inmobiliarias, normativas de compraventa y arriendo, políticas de protección de datos, estudios de mercado y documentación técnica de otras plataformas.

Fuentes revisadas:

- Contratos de compraventa y arrendamiento.
- Normas legales y reglamentos inmobiliarios.
- Manuales internos de gestión de propiedades.
- Reportes de tendencias del mercado inmobiliario.
- Documentación de términos y condiciones de plataformas inmobiliarias reconocidas.

Hallazgos principales:

- La mayoría de las plataformas exige verificación documental estricta para publicar inmuebles.
- Existen requisitos legales sobre protección de datos personales que deben cumplirse en el registro de usuarios y manejo de documentos.
- Las plataformas líderes ofrecen integración con pasarelas de pago y calendarios en línea.
- La transparencia en la información del inmueble y la facilidad de navegación son factores clave de confianza para los usuarios.

6. CONCLUSIÓN

La aplicación combinada de los métodos de observación (STROBE), entrevista, encuesta y revisión documental permitió obtener una visión completa y precisa de la situación actual del sector inmobiliario y de las necesidades de los diferentes actores que intervendrán en el uso de la plataforma Hogar360.

La observación evidenció ineficiencias operativas, como la dependencia de procesos manuales y el uso disperso de herramientas digitales, lo que retrasa la gestión y afecta la experiencia del cliente. Las entrevistas aportaron información cualitativa valiosa sobre las expectativas y problemáticas más frecuentes, mientras que las encuestas facilitaron cuantificar la importancia de las funcionalidades y servicios esperados por los usuarios. Por su parte, la revisión documental proporcionó un marco normativo y de buenas prácticas que orienta el diseño de la plataforma hacia el cumplimiento legal, la seguridad de la información y la adopción de estándares de calidad presentes en el mercado.

En conjunto, estos resultados sientan una base sólida para el desarrollo de Hogar360, asegurando que su diseño y funcionalidades estén alineados con las demandas reales del mercado, las exigencias legales y las oportunidades de mejora tecnológica, contribuyendo así a optimizar los procesos de publicación, búsqueda y gestión de inmuebles.

7. REFERENCIAS

SENA. (s.f.). *Fundamentos de análisis y diseño de software* [Material de clase, documento proporcionado por la institución].

SENA. (s.f.). *Técnicas de recolección de datos* [Material de clase, documento proporcionado por la institución].