

**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].