

# ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Encuesta ServiAT(Servicios  
Rápidos Confiables.)



# 1.¿QUE TAL FÁCIL TE RESULTA REGÍSTRATE EN PLATAFORMAS EN LÍNEA?.



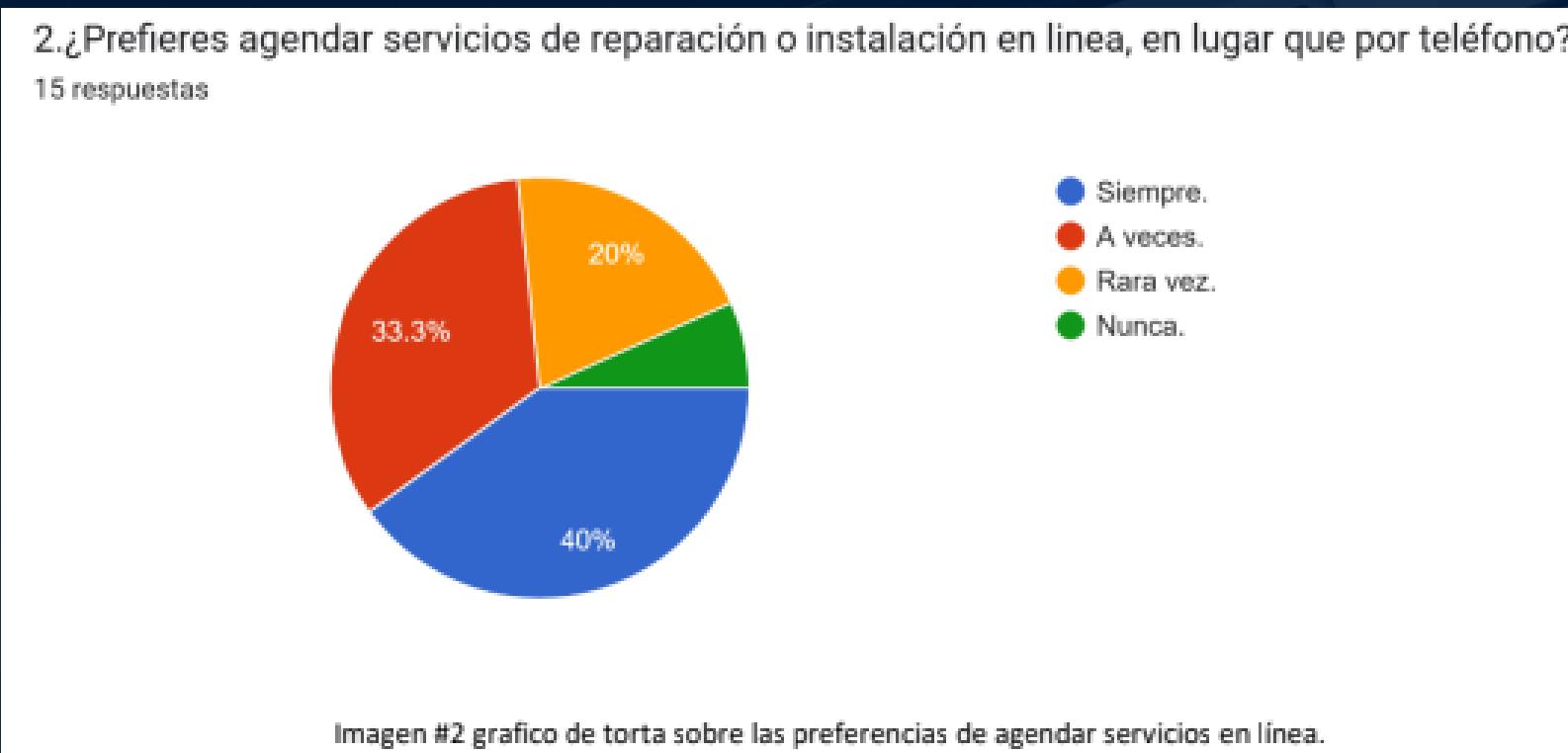
**Requisito relacionado:**

- RFO1 – Registrar usuario.
- RNFO1 – Interfaz del sistema.

**Análisis Grafica:**

**La mayoría considera el registro en línea fácil, lo que valida que el sistema debe mantener un proceso de registro simple, rápido y amigable.**

## 2.¿PREFIERES AGENDAR SERVICIOS DE REPARACIÓN O INSTALACIÓN EN LÍNEA, EN LUGAR QUE POR TELÉFONO?



Requisito relacionado:

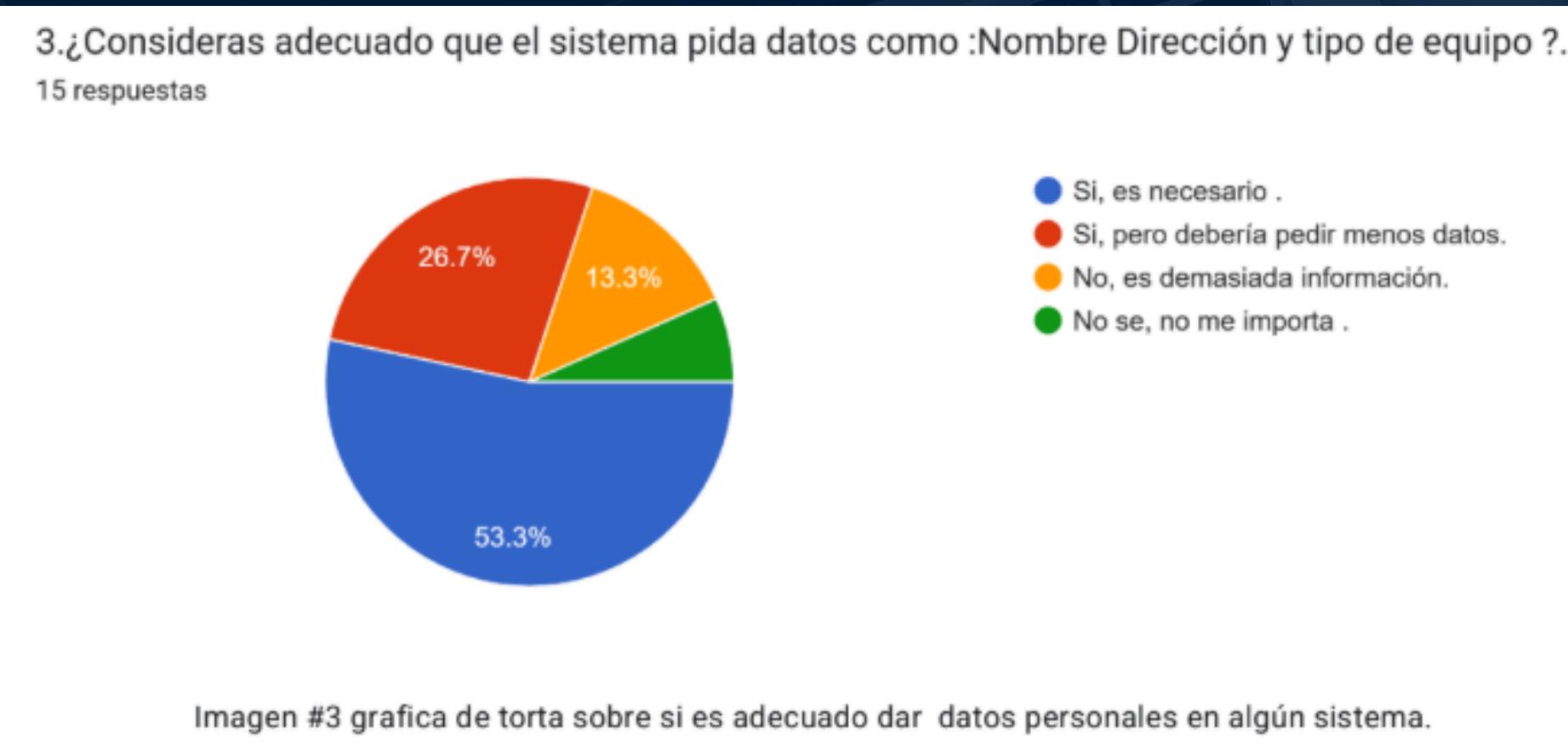
RF02 – Registrar solicitud.



Análisis Grafica:

**Los resultados muestran que los usuarios confían más en la modalidad digital que en la telefónica, confirmando la necesidad de que el sistema permita agendamiento online de servicios.**

### 3. ¿CONSIDERAS ADECUADO QUE EL SISTEMA PIDA DATOS COMO: NOMBRE DIRECCIÓN Y TIPO DE EQUIPO?.



#### Requisito relacionado:

- RF02 – Registrar solicitud
  - RF03 – Registro de equipos
- RNF04-Seguridad( para que el usuario confíe en que sus datos estarán protegidos).

#### Análisis Grafica:

**La mayoría acepta que el sistema solicite datos básicos.**  
**Esto refuerza que la recolección de información es vista como algo necesario y útil para la prestación del servicio.**

## 4. ¿TE GUSTARÍA QUE EL TÉCNICO PUEDA REGISTRAR EL HISTORIAL DE TU EQUIPO PARA FUTURAS REPARACIONES?



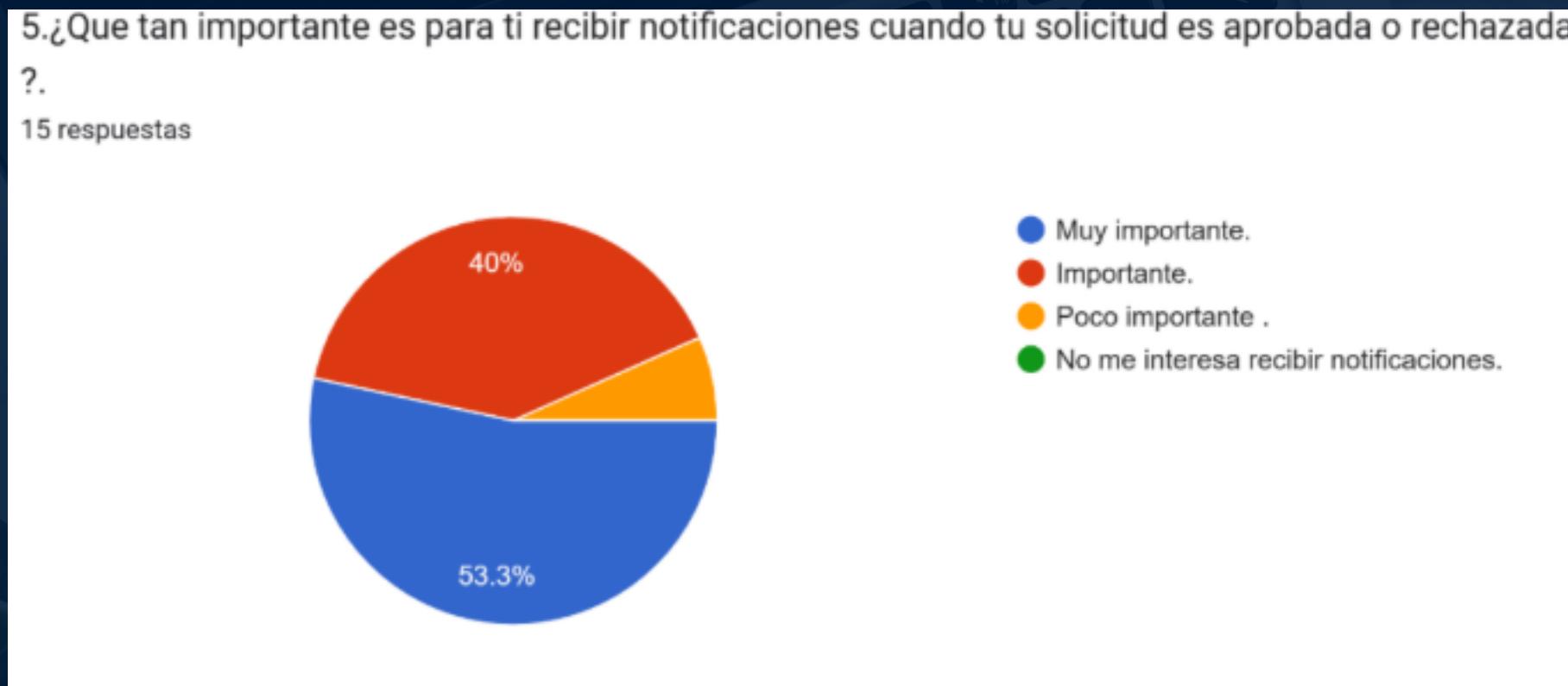
### Requisito relacionado:

- RF03 – Registro de equipos.
- RF05 – Búsqueda de historial.

### Análisis Grafica:

La mayoría lo considera muy útil. Esto confirma que mantener un historial de equipos y servicios es clave para mejorar la eficiencia de futuras reparaciones y la experiencia del cliente.

## 5. ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI RECIBIR NOTIFICACIONES CUANDO TU SOLICITUD ES APROBADA O RECHAZADA?



### Requisito relacionado:

- RF04 – Aprobación de solicitudes.
- RF07 – Notificaciones de procesos.

### Análisis Grafica:

Los encuestados dan un alto valor a la comunicación inmediata sobre el estado de sus solicitudes.

## 5. ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA TI RECIBIR NOTIFICACIONES CUANDO TU SOLICITUD ES APROBADA O RECHAZADA?



### Requisito relacionado:

- RF04 – Aprobación de solicitudes.
- RF07 – Notificaciones de procesos.

### Análisis Grafica:

Los encuestados dan un alto valor a la comunicación inmediata sobre el estado de sus solicitudes.

## 6.¿CON QUE FRECUENCIA TE GUSTARÍA CONSULTAR EL HISTORIAL DE REPARACIONES DE TU EQUIPO?



**Requisito relacionado:**  
RF05 – Búsqueda de historial

### Análisis Grafica:

**La mayoría desea revisar el historial con frecuencia. Esto exige que el historial esté fácilmente accesible y organizado, de manera que los usuarios puedan consultar rápidamente los servicios anteriores sin complejidad.**

## 7. ¿QUÉ FORMATO PREFIERES PARA RECIBIR TU FACTURA DE PAGO?



**Requisito relacionado:**  
RF06 – Generar factura

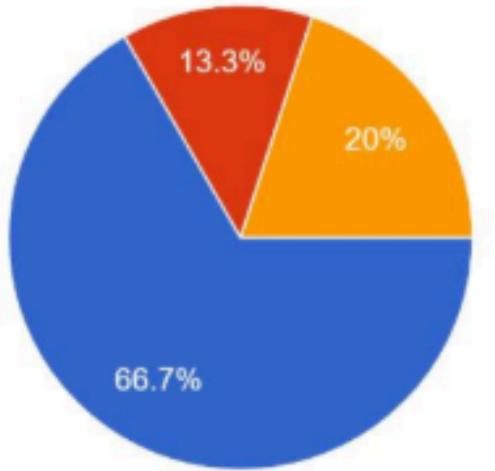
### Análisis Grafica:

**Los usuarios prefieren formatos digitales, lo que confirma la necesidad de generar facturas en PDF o vía correo electrónico, además de la opción física si se requiere. Esto ayuda a cumplir con temas de practicidad y sustentabilidad.**

## 8. ¿CÓMO PREFIERES QUE SEA LA INTERFAZ DE LA PLATAFORMA?

8.¿Como prefieres que sea la interfaz de la plataforma?.

15 respuestas



- Muy sencilla y visual.
- Con mas opciones y filtros avanzados.
- Me da igual mientras funcione.

Imagen#8 Grafico de torta sobre la preferencia de la interfaz de la plataforma.

**Requisito relacionado:**

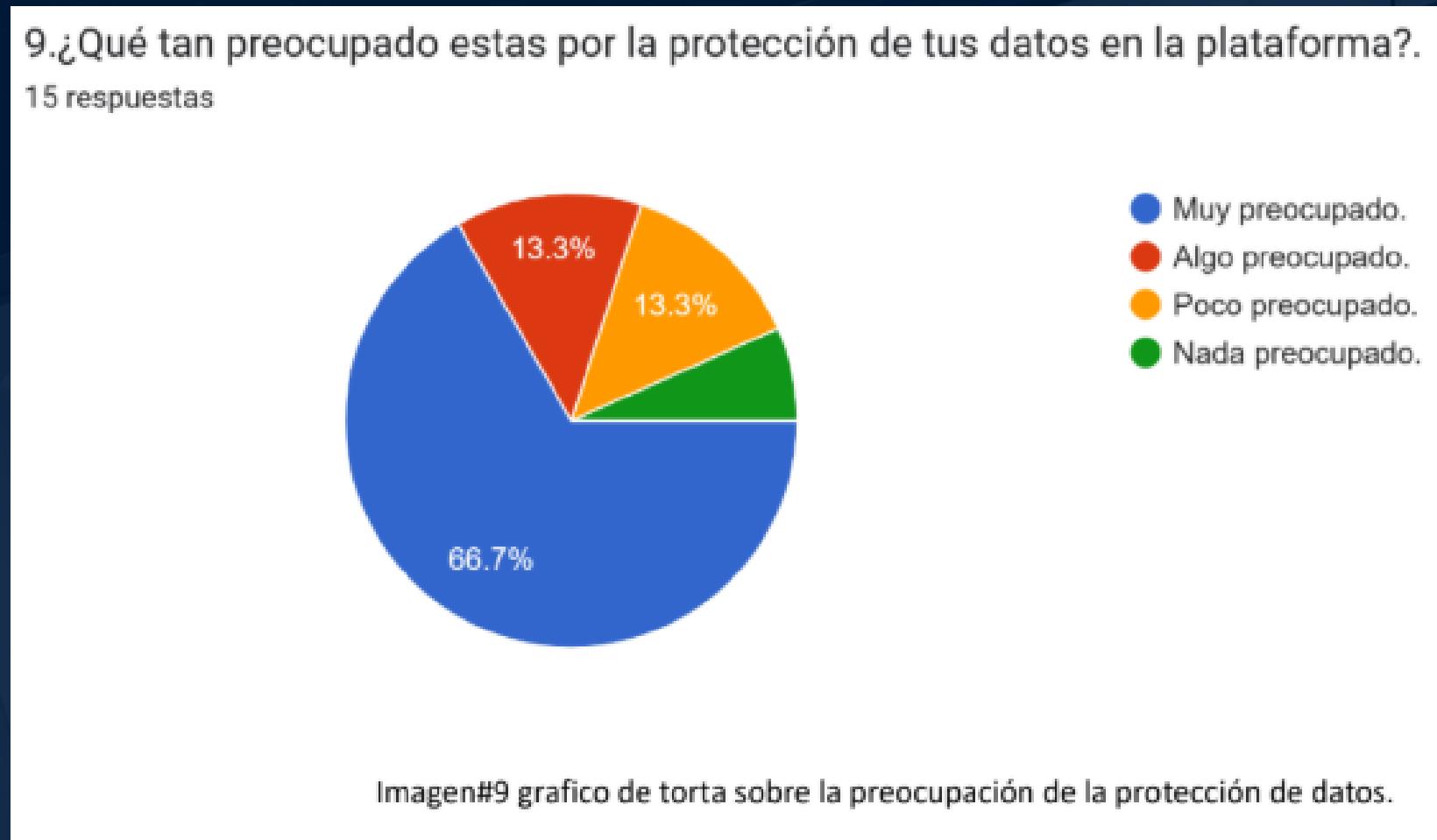
RNF01 – Interfaz del sistema

RNF05 – Usabilidad

**Análisis Grafica:**

**Los usuarios esperan una interfaz sencilla, limpia y amigable, lo que refuerza que la experiencia de usuario debe ser prioritaria.**

## 9. ¿QUÉ TAN PREOCUPADO ESTAS POR LA PROTECCIÓN DE TUS DATOS EN LA PLATAFORMA?



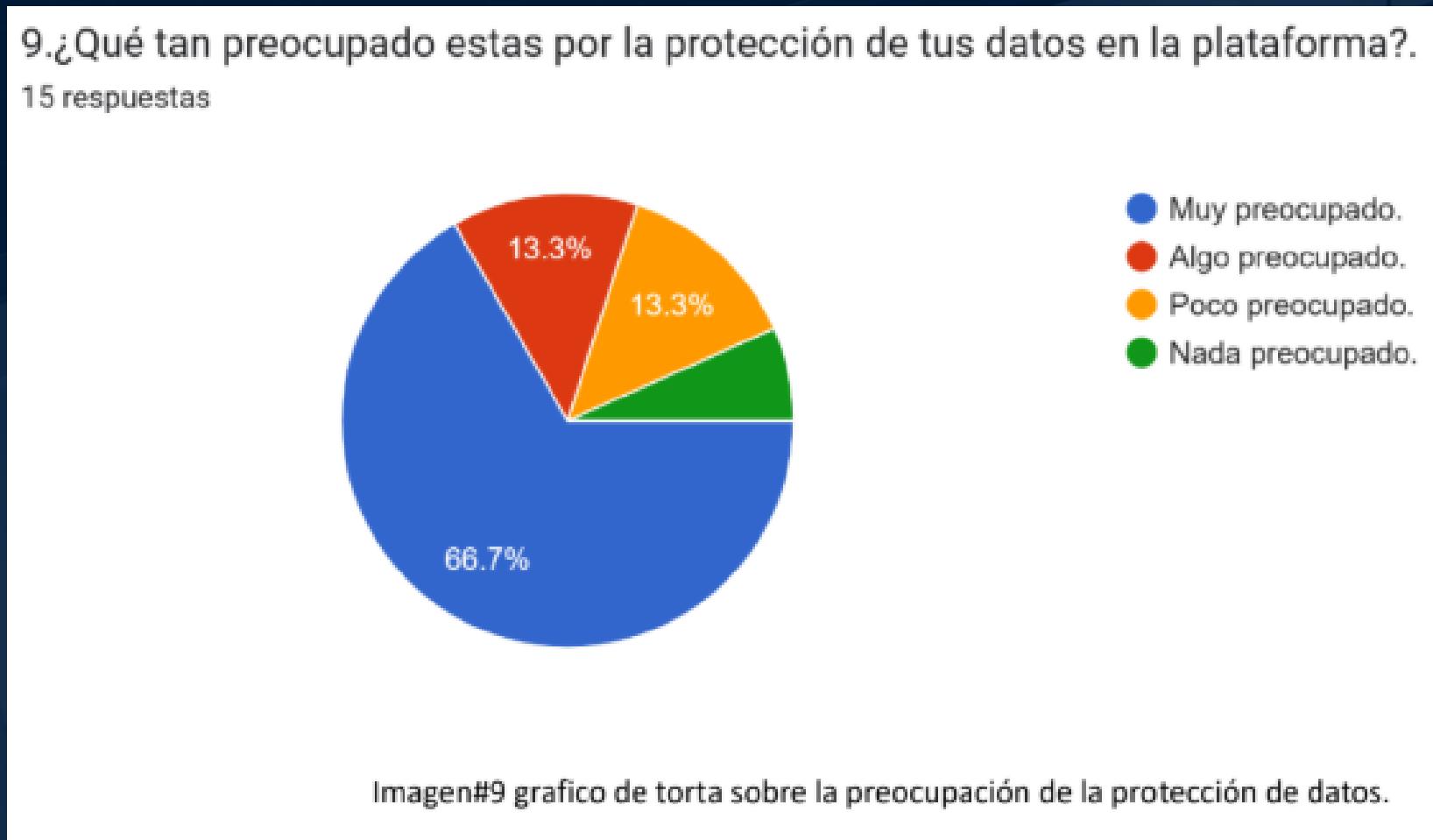
### Requisito relacionado:

- RNF04 – Seguridad
- Asociado a RF01, RF02 y RF03 (porque allí se recopilan datos sensibles)

### Análisis Grafica:

La encuesta muestra gran preocupación por la seguridad y privacidad de los datos.

## 9. ¿QUÉ TAN PREOCUPADO ESTAS POR LA PROTECCIÓN DE TUS DATOS EN LA PLATAFORMA?



### Requisito relacionado:

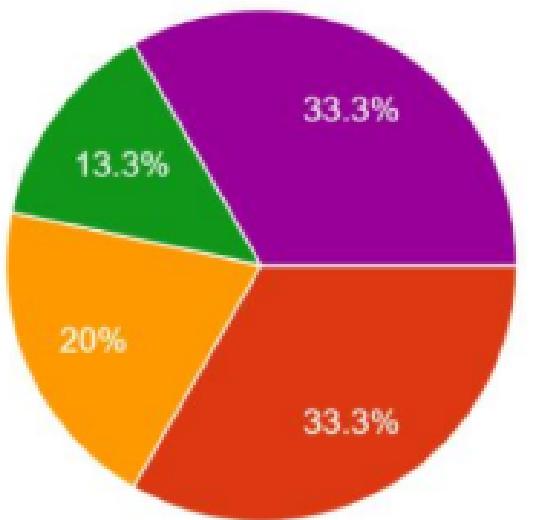
- RNF04 – Seguridad
- Asociado a RF01, RF02 y RF03 (porque allí se recopilan datos sensibles)

### Análisis Grafica:

**La encuesta muestra gran preocupación por la seguridad y privacidad de los datos.**

## 10. ¿CUÁL SERÍA TU FORMA PREFERIDA DE RECIBIR AYUDA EN EL USO PLATAFORMA?

15 respuestas



- 10.¿Cual seria tu forma preferida de recibir ayuda en el uso plataforma?.
- Chat en linea.
- Manuel o tutorial en PDF.
- Videotutoriales.
- Soporte telefónico.

Imagen#10 Grafico de torta sobre las preferencias de recibir ayuda en el uso del sistema.

**Requisito relacionado:**

- RF12 – Soporte
- RNF02 – Ayuda en el uso del sistema

**Análisis Grafica:**

**Los usuarios valoran contar con manuales de ayuda, guías o soporte técnico accesible. Esto demuestra que no basta con que la plataforma sea intuitiva: se necesita un respaldo adicional de ayuda, para quienes no tienen experiencia tecnológica.**

# CONCLUSIÓN



**La encuesta confirma que los requisitos funcionales (RF-RNF) planteados en el documento están bien alineados con las expectativas de los usuarios.**

**En síntesis, el sistema será aceptado y usado activamente siempre que se priorice:**

- 1. Facilidad de uso**
- 2. Comunicación constante**
- 3. Protección de datos personales**

