



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL DISEÑO

Resolución: RPC-SO-21-No.449-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

“Herramientas para la gestión de servicios que se publicitan en un despacho de arquitectura”

Línea de Investigación:

Innovación y tecnología en las empresas

Campo amplio de conocimiento:

Artes y humanidades

Autor/a:

Liseth del Carmen Guaján Riera

Tutor/a:

Mg. José Alejandro Vergelin Almeida

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **José Alejandro Vergelin Almeida** con C.I: **1709834483** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: ***“Herramientas para la gestión de servicios que se publicitan en un despacho de arquitectura”***.

Elaborado por: **Lisseth Del Carmen Guaján Riera** de C.I: **1003622501**, estudiante de la Maestría: **Diseño**, mención: **Gestión del Diseño** de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 14 de marzo de 2023

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, **LISSETH DEL CARMEN GUAJÁN RIERA** con C.I: **1003622501**, autor/a del proyecto de titulación denominado: ***“Herramientas para la gestión de servicios que se publicitan en un despacho de arquitectura”***. Previo a la obtención del título de Magister en **Diseño**, mención **Gestión del Diseño**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 14 de marzo de 2023

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación	1
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	2
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	4
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	5
1.3. Análisis de resultados	6
CAPÍTULO II: PROPUESTA	9
2.1. Fundamentos teóricos aplicados.....	9
2.2. Descripción de la propuesta	10
2.3. Validación de la propuesta	19
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	20
CONCLUSIONES.....	21
BIBLIOGRAFÍA.....	22
ANEXOS.....	23

Índice de tablas

Tabla 1. Tabulación encuesta parte 1.....	7
Tabla 2. Tabulación encuesta parte 2.....	8

Índice de figuras

Gráfico 1: Proceso investigativo metodológico	5
Gráfico 2: Proceso de desarrollo de una obra civil.....	11
Gráfico 3: Designación del personal	12
Gráfico 4: Identidad visual.....	12
Gráfico 5: Valores de marca	13
Gráfico 6: Colores	13
Gráfico 7: Imágenes referenciales.....	14
Gráfico 8: Flujo de bonotes de página	15
Gráfico 9: Página principal.....	16
Gráfico 10: Código de seguimiento	17
Gráfico 11: Etapas de servicios	17
Gráfico 12: Etapas de servicios 2	18
Gráfico 13: Información de cada etapa	18
Gráfico 14: Archivos de respaldo	19
Gráfico 15: Estrategias y técnicas	19

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Al llegar a una etapa de la vida, ciertos jóvenes y adultos ya cuentan con una estabilidad económica y emocional por lo que desean invertir en viviendas, edificios o cualquier otro tipo de infraestructura para mejorar su estilo de vida y esto puede ser para uso propio o como inversión. Es comprensible que al empezar esta etapa surjan miedos y dudas al no tener experiencia en este ámbito por lo que es posible que se tomen decisiones erróneas, es aquí donde surgen varias interrogantes y complicaciones. Por lo general, empiezan buscando guías en distintos profesionales, pero eso implica ir de un lugar a otro sin llegar a nada concreto y con la posibilidad de que exista un gran margen de error en este proceso.

El proceso de un proyecto arquitectónico tiene varios caminos que se pueden seguir para poder llegar a desarrollarlos, pero surgen varias dudas por parte del usuario al no saber por dónde empezar, ¿A quién debo acudir para cada etapa? ¿Cuál es el proceso más efectivo para tener un buen proyecto? ¿En dónde encuentro a cada persona que necesito en el transcurso? La realidad es que existe falta de organización al desarrollar este tipo de proyectos, tanto entre profesionales como entre profesional y usuario.

Problema de investigación

¿Cómo generar herramientas de seguimiento y guías para verificar el proceso correcto del desarrollo de una obra civil? Actualmente no existe del análisis de la gestión interna de las actividades que se realizan en el despacho de arquitectura para poder diseñar una página con rutas de seguimiento para que el cliente tenga el conocimiento del proceso correcto al momento de empezar el diseño de una obra y lo siga hasta su construcción.

Es importante mencionar que, si bien es cierto, hoy por hoy el uso de la tecnología es bastante requerido para el área del diseño y la construcción, pero únicamente lo es para el uso interno, en cambio para el proceso de comunicación externo de las empresas de arquitectura no es completa, ya que existe una insuficiencia en la difusión de servicios que brinda y no tiene un canal correcto de comunicación con los clientes.

Este proyecto se enfoca en el beneficio de los clientes y en agilizar procesos dentro despacho, es así cómo se logra identificar el proyecto correcto, por lo que propone gestionar la comunicación del despacho de arquitectura acerca de los productos y servicios que se anuncian en él, facilitando guías, acompañamiento y seguimiento en los procesos y a su vez se resuelvan dudas para ayudar de manera efectiva y disminuir errores.

Objetivo general

Desarrollar herramientas de seguimiento para el cliente sobre los servicios que se gestionan en el despacho de arquitectura mediante el análisis de gestión interna y externa.

Objetivos específicos

Objetivo Específico 1: Organizar y distribuir las actividades que se desarrollan dentro del despacho de arquitectura.

Objetivo Específico 2: Recopilar datos del público objetivo y profesionales mediante las herramientas adecuadas para evaluar necesidades y concretar soluciones.

Objetivo Específico 3: Diseñar una ruta de guía en una página de seguimiento para el cliente.

Objetivo Específico 4: Validar por parte de los posibles clientes al mostrar los beneficios de contratar los servicios de profesionales en el despacho.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Se desarrolla a partir de experiencias personales en el ámbito de la arquitectura, se debe tomar en cuenta que un proyecto arquitectónico incluye un gran proceso que puede ir desde el diseño hasta la construcción del mismo, es aquí donde surgen varias dudas al respecto, debido

a que no hay un orden específico para cada actividad , por lo que se propone una mejora en la comunicación entre el despacho y el cliente, para que los usuarios también sean beneficiados al encontrar un solo lugar con profesionales que aporten en el transcurso de cada etapa específica del proyecto.

Los beneficiarios de manera directa son los profesionales que trabajan en la empresa: 1 asesor de ventas, 2 arquitectos, 2 ingenieros, 1 diseñador de interior, 1 community manager, así también dependiendo de la naturaleza y escala del proyecto se requiere otros especialistas y profesionales que son aliados directos del despacho: 1 geotécnico, 2 electricistas, 2 fontaneros y varios trabajadores de construcción; todos ellos son beneficiarios directos ya que al tener un valor agregado de seguimiento personalizado en el despacho se puede abarcar una mayor cantidad clientes.

Existen beneficiarios de manera indirecta que son los posibles clientes que van a hacer uso de las herramientas utilizadas en la página web ya que se logra generar claridad y mayor confianza al tener actualizaciones en tiempo real del avance de su proyecto.

Este proyecto se aborda desde la gestión del diseño ya que para crear el proceso del seguimiento se necesita utilizar las herramientas de diseño y conceptos aprendidos en la maestría que a lo largo del desarrollo de este plan se profundizarán más, entre los principales tenemos: tipos de negocios e-commerce (B2C), estrategias de marketing, tendencias del marketing en la era digital, nuevas tecnologías, desarrollo y modelo de negocios, nuevas tendencias de consumos, entre otros.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

La creación de una guía de seguimiento de un servicio es un tema relevante en la actualidad para las empresas que prestan servicios a sus clientes o usuarios. Esta guía se utiliza para establecer procedimientos claros y transparentes para la prestación del servicio, lo que se significa que se reflejarán en servicios de calidad y en una mayor satisfacción del cliente.

La organización de la gestión interna de una empresa, es un proceso de planificación y sistematización de ocupaciones, compromisos y obligaciones, para esto se necesita un orden del personal y detallar sus respectivas funciones, esto puede generar un mejor flujo de trabajo ya que todos trabajan para el mismo objetivo que es para finalizar de manera excelente los trabajos para los clientes.

Organizar el proceso de las actividades y programarlas de acuerdo con una línea de tiempo, es una manera efectiva de detallar tareas y responsabilidades de cada persona que trabaja dentro de la organización, esta herramienta permite localizar los puntos que necesitan más dedicación y optimización y también evaluar los que si se ejecutan con éxito.

Debido al creciente uso de las tecnologías en los últimos años, existen múltiples herramientas y metodologías disponibles para la creación de una guía de seguimiento de un servicio. Entre ellas, se pueden mencionar: estándares de calidad, herramientas de gestión de procesos, software de gestión de servicios y procesos como Lean Startup.

En cuanto al ámbito de soporte a la gestión, se ejecutan aplicaciones que apoyan al proceso de datos enfocados en páginas digitales, estos se han utilizado en múltiples sectores, como gestión de proyectos, estrategias y logística de productos, administración de negocios, entre otros.

Es decir, el tema de procesos de desarrollo de sistemas de información orientados a páginas digitales como base de monitoreo es amplio y variado, y cuenta con herramientas, metodologías y tecnologías avanzadas que permiten su desarrollo y aplicación en múltiples ámbitos empresariales y organizacionales.

1.2. Proceso investigativo metodológico

En esta etapa se considera necesario tener dos etapas de investigación: la primera está enfocada al análisis de trabajo que se debe realizar dentro de un despacho de arquitectura y la segunda es hacia los usuarios que podrían utilizar el servicio.

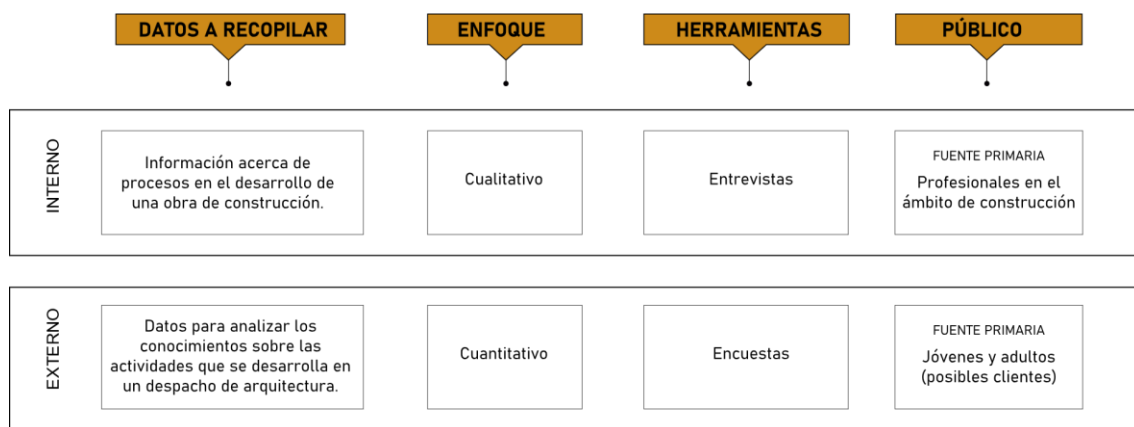


Gráfico 1: *Proceso investigativo metodológico*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

Investigación interna:

Esta primera etapa tiene un enfoque cualitativo, se realiza un análisis mediante el resultado de encuestas realizadas a profesionales con experiencia en el área de proyectos civiles como arquitectos e ingenieros con la finalidad de poder obtener información real acerca de los procesos de diseño y construcción, para ello se realizan preguntas como:

- Perfil del encuestado
- Experiencia laboral
- Procesos para diseñar y construir
- Equipo de trabajo
- Herramientas necesarias
- Experiencia con usuarios

Investigación externa:

Esta segunda etapa tiene un enfoque cuantitativo, se desarrollan encuestas al público objetivo, es decir a jóvenes y adultos para analizar las necesidades claves y así poder generar un proyecto adecuado que beneficie a los usuarios. En las encuestas se analizan preguntas como:

- Perfil del encuestado
- Estilo de vida - Formas de habitar
- Hábitos de consumo de tecnología

1.3. Análisis de resultados

Investigación interna:

Se obtiene información por parte de 6 profesionales que se enfocan en obras civiles, quienes supieron manifestar la importancia de seguir un proceso correcto al momento de empezar una obra desde su diseño hasta su construcción teniendo así, como resultado de las entrevistas, un proceso claro e idóneo:

- Hablar sobre las ideas y necesidades del cliente
- Análisis: trámites municipales en donde se recopila información, normativas del lugar y factibilidades del proyecto.
- Diseño y planificación: planos arquitectónicos, planos estructurales, planos hidrosanitarios y eléctricos, estudio de suelos, memoria técnica, análisis de precios unitarios (presupuestos), cronogramas.
- Construcción: dirección técnica, contratación de mano obra, adquisición de materiales, alquiler de maquinaria y herramientas, libro de obra, diario de obra,

Para todo este proceso se necesitan los siguientes profesionales: Arquitectos, Ing. Civil, topógrafos, Diseñador de interiores, residente de obra, subcontratos en cada área (maestros, carpinteros, plomeros, entre otros).

Investigación externa:

En esta etapa de investigación externa, se realizaron 22 encuestas al público objetivo que son jóvenes y adultos de 20 a 55 años, para obtener información acerca de los conocimientos del proceso de una obra civil y de necesidades y consumo de tecnología, teniendo como resultado la siguiente tabulación:

•En la primera parte se analiza el perfil del encuestado y sus conocimientos acerca de una obra de construcción en donde se concluye que 36,4% cuentan con un ingreso de \$1001 a \$1500, el 31,8% cuenta con \$ 400 a \$700 de ingreso, el 18,2% de \$701 a \$1000 y el 13,6% de 1500 en adelante, es decir el mayor porcentaje cuenta con ingresos que son óptimos para poner a empezar un proyecto de construcción y como resultado de esto tenemos que el 78,9% si invertiría en un proyecto de este tipo.

A su vez, los encuestados a pesar de que, si invirtieran sus ingresos en construir, se tabula que el 75,3% no conoce el proceso correcto de una obra, el 60,9% no sabe los requisitos legales ni la normativa y el 60,9% tampoco sabe la documentación necesaria para aprobar en el municipio.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Marca temporal	Género	Rango de edad	Área de trabajo	Nivel de ingresos	¿En qué ciudad vive actualmente?	¿Invertiría en un proyecto de vivienda, departamentos, edificios, entre otros?	¿Qué tipo de vivienda prefiere?	¿Considera necesario tener una casa propia?	¿Conoce el proceso correcto para iniciar una obra de construcción?	¿Sabe cuáles son los requisitos legales y normativos que deben cumplirse en un proyecto?	¿Sabe cuál es la documentación necesaria para aprobar su proyecto en el municipio?
1												
2	3/10/2023 12:55:02	F	De 20 a 30 años	Diseño	De \$701 a \$1000	Ibarra	Si	Casa	Si	Si	Si	Si
3	3/10/2023 12:55:26	F	De 20 a 30 años	Abogada	De \$701 a \$1000	Riobamba	Si	Casa	Si	Si	Si	No
4	3/10/2023 12:58:58	F	De 20 a 30 años	Diseño	De \$701 a \$1000	Quevedo	Si	Casa	Si	No	No	No
5	3/10/2023 12:59:58	F	De 20 a 30 años	Diseño	De \$400 a \$700	Ibarra	Si	Urbanización	Si	Si	Si	Si
6	3/10/2023 13:01:17	M	De 20 a 30 años	Diseño	De \$701 a \$1000	Ibarra	Si	Urbanización	Si	Si	Si	Si
7	3/10/2023 13:01:52	M	De 20 a 30 años	Odontología	De \$701 a \$1000	Pedernales	Tal vez	Apartamento	Si	No	No	No
8	3/10/2023 13:02:30	M	De 20 a 30 años	Asistente de ope	De \$400 a \$700	Riobamba	Si	Urbanización	Si	No	No	No
9	3/10/2023 13:04:57	F	De 20 a 30 años	Psicología	De \$400 a \$700	Ibarra	Si	Condominio	Si	No	No	Si
10	3/10/2023 13:05:39	M	De 20 a 30 años	Medicina	De \$400 a \$700	Ibarra	Si	Urbanización	Si	Si	Si	No
11	3/10/2023 13:06:33	M	De 20 a 30 años	Medicina	De \$1001 a \$1500	Quito	Si	Apartamento	Si	Si	Si	No
12	3/10/2023 13:13:53	M	De 41 a 50 años	Derecho	De \$1001 a \$1501	Ibarra	Tal vez	Casa	Si	Si	No	No
13	3/10/2023 14:00:54	F	De 20 a 30 años	Analista de Com	De \$701 a \$1000	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
14	3/10/2023 14:04:26	M	De 20 a 30 años	Independiente	De \$400 a \$700	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
15	3/10/2023 14:05:53	F	De 20 a 30 años	Administrativo	De \$701 a \$1000	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
16	3/10/2023 14:10:51	F	De 20 a 30 años	Diseño architect	De \$701 a \$1000	Quito	Tal vez	Casa	Si	Si	Si	Si
17	3/10/2023 14:34:33	M	De 20 a 30 años	Salud	De \$400 a \$700	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
18	3/10/2023 15:02:26	M	De 41 a 50 años	Artisana	De \$400 a \$700	Ibarra	Tal vez	Casa	Si	Si	Si	Si
19	3/10/2023 15:20:51	M	De 20 a 30 años	Ambiental	De \$1501 en adelante	Ibarra	Tal vez	Casa	Si	No	No	No
20	3/10/2023 15:27:21	F	De 41 a 50 años	Salud	De \$1001 a \$1500	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
21	10/03/2023 3:15:30	M	De 41 a 50 años	Arquitecto	De \$1501 en adelante	Ibarra	Si	Casa	Si	Si	Si	No
22	3/10/2023 17:46:58	F	De 41 a 50 años	Derecho	De \$1001 a \$1500	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
23	3/10/2023 17:47:45	M	De 51 en adelante	Medicina	De \$1001 a \$1500	Ibarra	Si	Casa	Si	No	No	No
24												

Tabla 1: Tabulación encuesta parte 1
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

•En la segunda etapa se analiza el uso de la tecnología como herramienta de seguimiento de productos o servicios, en donde como resultado tenemos que el 100% ha realizado compras por internet, el 60,9% ha utilizado aplicaciones para rastrear sus compras, el 95,7% cree que es importante rastrear en tiempo real el progreso de los servicios solicitados y el 91,3% considera necesario tener una ruta de seguimiento para conocer el procedimiento adecuado de construcción de una obra.

	M	N	O	P	Q
1	¿Ha realizado compras por internet?	¿Ha utilizado aplicaciones o software para rastrear el inventario de sus compras?	¿Cree necesario tener una ruta para conocer los pasos que debe seguir en el transcurso de una obra?	¿Utilizaría la tecnología para monitorear el proceso de sus trámites mediante una página de seguimiento?	¿Qué tan importantes para usted rastrear en tiempo real el progreso de los servicios que usted solicitó?
2	Si	Si	Si	Si	Muy importante
3	Si	Si	Si	Si	Muy importante
4	Si	Si	Si	Si	Muy importante
5	Si	Si	Si	Si	Muy importante
6	Si	No	Si	Si	Muy importante
7	Si	Si	Si	No	Muy importante
8	Si	No	Si	Si	Muy importante
9	Si	Si	Si	Si	Muy importante
10	Si	No	Si	Si	Muy importante
11	Si	Si	Si	Si	Muy importante
12	Si	Si	Si	Si	Muy importante
13	Si	Si	No	No	Muy importante
14	Si	Si	Si	Si	Muy importante
15	Si	Si	Si	Si	Muy importante
16	Si	Si	Si	Si	Muy importante
17	Si	Si	Si	Si	Muy importante
18	Si	No	Si	Si	Muy importante
19	Si	Si	Si	Si	Muy importante
20	Si	Si	Si	Si	Muy importante
21	Si	No	Si	Si	Muy importante
22	Si	No	Si	Si	Muy importante
23	Si	Si	No	No	Muy importante
24					

Tabla 1: Tabulación encuesta parte 2

Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Estrategias empresariales:

La logística de planeación se considera como una herramienta en donde se fijan objetivos que sirven para dirigir a la empresa, que hoy en día, marca un punto de partida importante para potenciar el crecimiento del organismo institucional. (Jaramillo, 2019)

En las estrategias, se deben crear metas a corto y largo plazo para poder visibilizar el cumplimiento de estas, también se deben llevar a cabo acciones puntuales que ayudarán a dirigir los recursos y esfuerzos al cumplimiento de objetivos específicos.

Cadena de suministros:

Se trata de generar mejoramiento en el servicio que se ofrece al cliente y así poder aumentar el rendimiento de la empresa, administrando de modo holístico los flujos de organización de la producción que da durante todo el proceso de la secuencia. (Carreño, 2018)

Es de suma importancia el uso de herramientas como diagramas de organización o gráficos de jerarquía para administrar correctamente el proceso de ejecución de los productos o servicios. Al hacerlo se logra identificar las posibilidades de mejora de la empresa tanto en calidad como en costos.

Diseño de página de seguimiento

El aplicativo web es una herramienta que actualiza el desarrollo de la organización de actividades de una empresa, busca mejorar las estrategias del modelo de negocio con el objetivo de realizar de manera correcta cada paso y cumplir con lo propuesto, aplicando el uso de nuevas tecnologías a través de guías online. (Ríos, 2021)

Despacho de arquitectura

La prestación de servicios de las empresas de arquitectura es fundamental debido a que es un mercado sumamente especializado y por eso precisa valoraciones profesionales para poder generar respuestas adaptadas a cada usuario. (González, 2018)

Actualmente existe un problema común dentro de las oficinas de arquitectura que es la falta de comunicación adecuada, no se establecen canales de comunicación claros entre los miembros del equipo por lo que se deriva a tener fallas en el proceso de trabajo afectando la calidad de entrega del trabajo al cliente. (Gonzales, 2018)

Además, es importante mencionar las personas que conforman el equipo de trabajo deben buscar una manera eficaz de comunicarse entre sí para intercambiar ideas y solucionar problemas al igual que al implementar medios de comunicación con los usuarios, ellos pueden realizar preguntas, exponer sus comentarios e informarse sobre el progreso de los servicios contratados.

2.2. Descripción de la propuesta

a. Estructura general

A continuación, se detalla el flujo de seguimiento de las actividades del proceso de desarrollo de una obra civil (diseño y construcción), el mismo que será programado como herramienta de guía dentro de una página web.

PROCESOS DE DESARROLLO DE UNA OBRA CIVIL

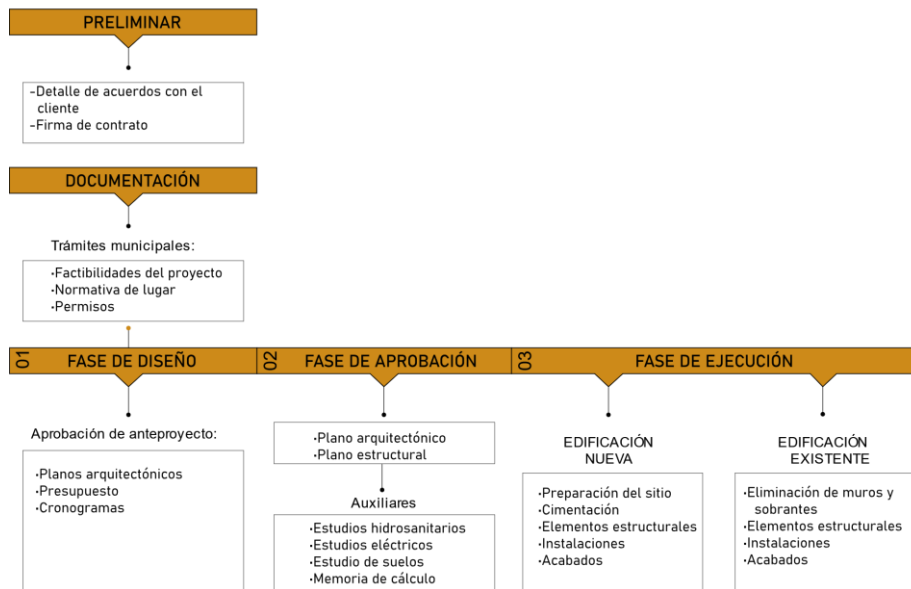


Gráfico 2: *Procesos de desarrollo de una obra civil*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

Como se menciona a lo largo de este proyecto, en la gestión interna del despacho es necesario que el personal tenga claro cuál es el flujo de trabajo mediante una sistematización de ocupaciones, es decir, designar un responsable para cada actividad, para que se comprometa y cumpla con sus compromisos correspondientes como se detalla en el siguiente cuadro:

DESIGNACIÓN DE PERSONAL

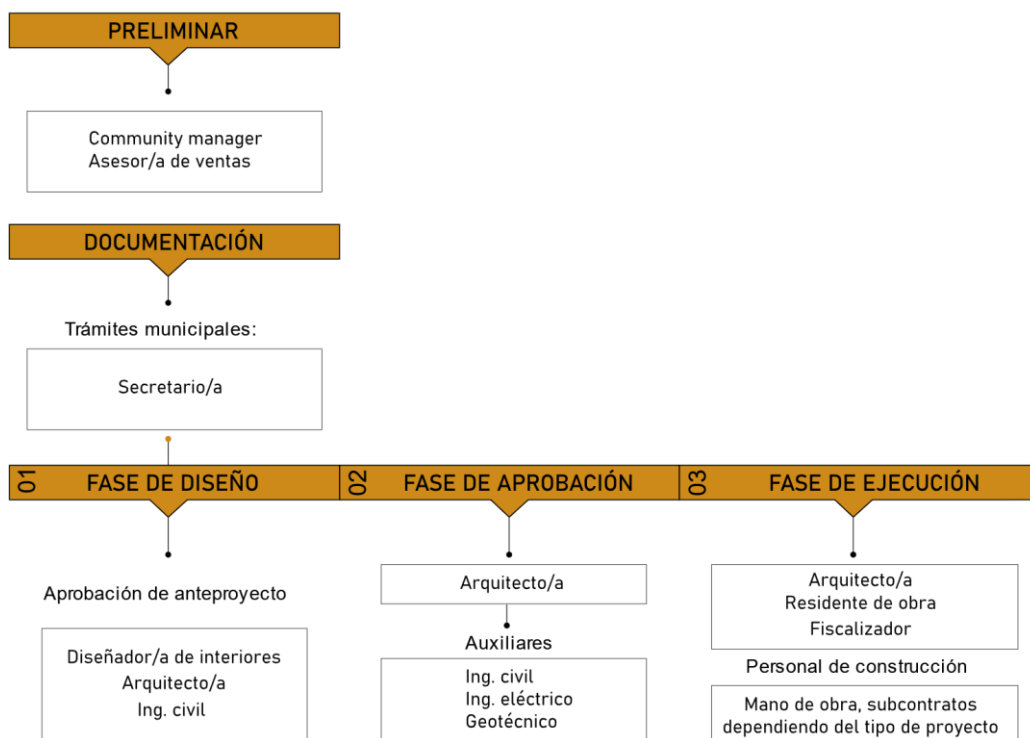


Gráfico 3: *Designación del personal*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

b. Explicación del aporte

Esta propuesta de seguimiento en una página web tiene como base el diseño del flujo que debe seguir para llevar a cabo una obra civil de manera óptima, para ello se deben considerar las siguientes herramientas:



Gráfico 4: *Identidad Visual*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 5: *Valores de marca*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 6: *Colores*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

IMÁGENES REFERENCIALES

Se usarán imágenes de fuente propia del despacho para el diseño de la página para generar garantía a los usuarios.



Gráfico 7: *Imágenes referenciales*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

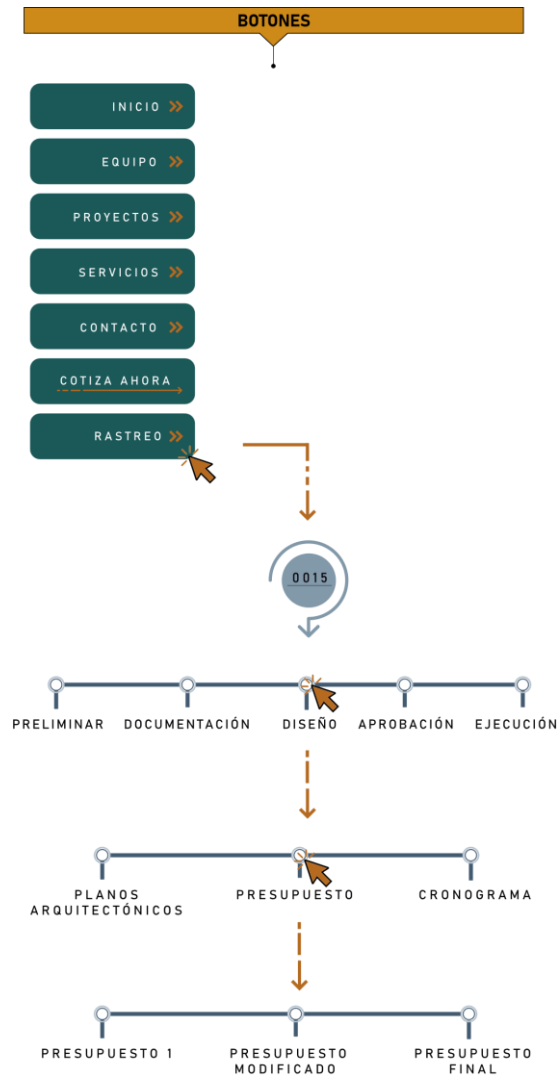


Gráfico 8: Flujo de botones de página
 Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

PROTOTIPO DEL PRODUCTO DE RUTA DE SEGUIMIENTO EN LA PÁGINA WEB

A partir de las herramientas mencionadas previamente se puede llegar al producto final, en donde cada actividad se irá pintando una vez que sea cumplida y sea subido su respectivo archivo digital, esto no solo servirá para cada cliente sino también para llevar un control dentro del despacho ya que crea un respaldo de toda la documentación que se genera en cada etapa.



Gráfico 9: *Página principal*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 10: *Código de seguimiento*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 11: *Etapas de servicios*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 12: *Etapa de servicios 2*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 13: *Información de cada etapa*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023



Gráfico 14: *Archivos de respaldo*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

c. Estrategias y/o técnicas

El diseño del seguimiento de servicios implica la aplicación de diversas estrategias y técnicas que permiten diseñar y desarrollar una plataforma eficiente y fácil de usar para los usuarios:

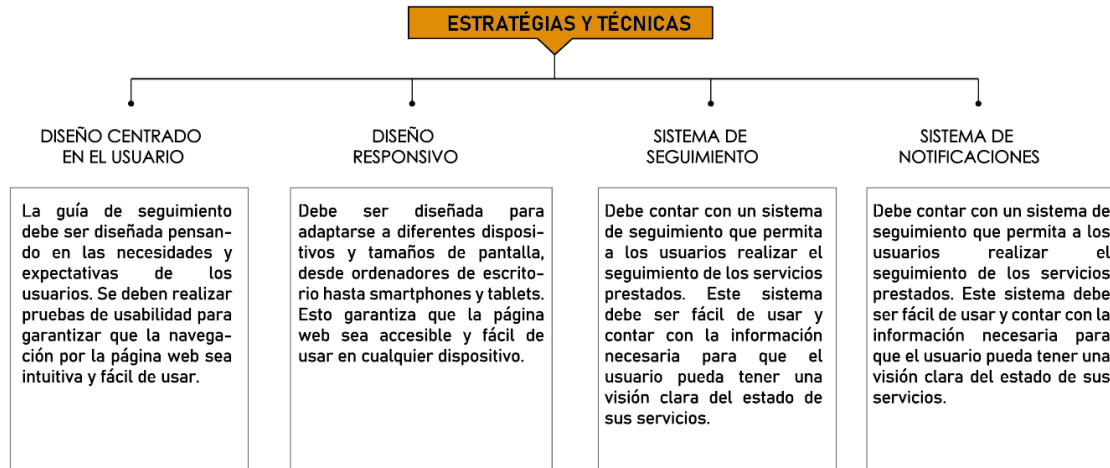


Gráfico15: *Estrategias y técnicas*
Elaboración: Guaján Lisseth, 2023

2.3. Validación de la propuesta

Para esta etapa fue validada por los mismo encuestados, entrevistados y además por los miembros del despacho, tomando en cuenta que se cumplieron con los objetivos planteados, al entregar el prototipo de la propuesta y explicarles a cada uno, basados en su experiencia de uso, se concluye que es una herramienta muy intuitiva y fácil de seguir tanto para el personal del despacho como para los usuarios, a pesar de que en el ámbito de la construcción no es muy empleado este tipo de herramientas, los resultados son favorables y necesarios, para evitar errores al ejecutar cada etapa ya que se tiene un orden ya planteado y con solo unos clics se puede estar el tanto del proyecto.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 1.
Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Diseño	Diseño centrado en el usuario y procesos de Lean Startup	Pruebas de usabilidad	Sistema de seguimiento mediante aplicación web	Herramienta para controlar los servicios que se van ejecutando a lo largo del proyecto	Encuesta a usuarios para conocer sus necesidades
Gestión	Flujograma de actividades internas	Análisis de procesos de proyectos reales			Entrevista a profesionales del área de construcción y de diseño

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Es importante tener claro el proceso de desarrollo de un proyecto arquitectónico para generar una mejor planificación de trabajo y así poder tener un menor margen de error.
2. El diseño de la guía de seguimiento para una página web ayuda a los profesionales del despacho a publicitar su trabajo aumentar su credibilidad ante los clientes potenciales y tener un mayor control sobre la información que presenta lo que permite llegar a una audiencia más amplia y aumentar sus visibilidad y veracidad.
3. Esta herramienta de seguimiento es de gran ayuda para tener una mejor comunicación interna entre miembros del despacho y poder tener claro quién es responsable de cada actividad.
4. La gestión y seguimiento se ha vuelto cada vez más importante debido al uso creciente de las tecnologías de la información y la comunicación en las operaciones empresarial.
5. El usuario debe tener hasta alcance toda la información del proceso que su proyecto para que sea quien verifique y apruebe los resultados

RECOMENDACIONES

1. Organizar las actividades mediante cronogramas programados con porcentajes de avances parciales y acumulados para ver el progreso a manera de resumen.
2. Difundir la página a otros despachos ya conformados legalmente para poder validar desde una perspectiva garantizada.
3. Delegar funciones internas de acuerdo con la afinidad de cada profesional para poder tener calidad en el servicio.
4. Estar siempre al tanto de las nuevas tecnologías que existen en el mercado para cada vez ir implementando al servicio.
5. Al concluir cada proyecto, tener una reunión de retroalimentación con el usuario para conocer sus comentarios y sugerencias y con ellos realizar nuevos ajustes.

BIBLIOGRAFÍA

Jaramillo, S. A., & Delgado, J. A. T. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espíritu emprendedor TES*, 3(1), 64-73.

Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la PUCP.

Rios Gomez, A. O. (2021). Diseño y modelado conceptual de un sistema de información orientado a web como apoyo a la gestión y seguimiento a las solicitudes de exportación de productos de acuerdo con los requisitos legales del país destino.

González González, E. M. Estrategias de mejora en el proceso de comunicación en un despacho de arquitectos.

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA INTERNA

PERFIL DEL ENCUESTADO

1. Género
FEMININO () MASCULINO ()
2. Profesión
-
3. Trabajo actual
-

EXPERIENCIA LABORAL

4. ¿Cuántos años lleva trabajando en su profesión?
-
5. ¿Cuál es su enfoque dentro de su profesión?
-
-

DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

6. ¿A quiénes considera necesarios para formar su equipo de trabajo?
- -
- -
- -
7. ¿Qué herramientas considera necesarias para cada actividad?
- -
- -
- -
8. ¿Qué proceso considera el correcto para empezar a diseñar y construir una obra civil?
- -
- -
- -

ANEXO 2

FORMATO DE ENCUESTA EXTERNA

PREFIL DEL ENCUESTADO

1. Género
FEMININO () MASCULINO ()
2. Rango de edad
De 20 a 30 años ()
De 31 a 40 años ()
De 41 a 50 años ()
De 51 en adelante ()
3. Área de trabajo
4. Nivel de ingresos
•De \$400 a \$700 ()
•De \$701 a \$1000 ()
•De \$1001 a \$1500 ()
•De \$1501 en adelante ()

ESTILO DE HABITAR

5. ¿En dónde vive actualmente?
6. ¿Qué tipo de vivienda prefiere?
 - Casa
 - Apartamento
 - Condominio
 - Urbanización
7. ¿Considera necesario tener una casa propia?
Si () No ()
8. ¿Conoce el proceso correcto para iniciar su construcción?
9. ¿Sabe cuáles son los requisitos legales y normativos que deben cumplirse en un proyecto?
10. ¿Sabe que profesionales necesita para construir su proyecto? Marque los que considera necesarios:
 - Arquitecto/a
 - Ing. estructural
 - Ing. geotécnico
 - Diseñador/a de interiores
 - Topógrafo
11. ¿Sabe cuál es la documentación necesaria para aprobar su proyecto en el municipio?

CONSUMO DE TECNOLOGÍA

12. ¿Ha realizado compras por internet?
Si () No ()
13. ¿Ha utilizado aplicaciones o software para rastrear el inventario de sus compras?
Si () No ()
14. ¿Cree necesario tener una ruta para conocer los pasos que debe seguir en el transcurso de una obra?
Si () No ()
15. ¿Utilizaría la tecnología para monitorear el proceso de sus trámites mediante una página de seguimiento?
Si () No ()
16. ¿Qué tan importante es para usted rastrear el progreso de las actividades en tiempo real?
Muy importante () Poco importante () Irrelevante ()

