

# Práctica 2 · Diagnóstico y prioridades

15 minutos en total, lectura incluida · Individual o en pareja

## Antes de empezar

- **Qué van a hacer:** decidir qué tres problemas de un taller corregirían primero y en qué orden, usando las cifras disponibles sin hacerles decir más de lo que dicen.
- **No necesitan la práctica 1.** Todo lo necesario está en este documento.
- **Dónde responder:** en la versión web, en los recuadros de la «Hoja de respuesta»; se guardan en este navegador. También pueden usar el PDF impreso, papel o un documento.
- **Caso y cifras ficticios.** No busquen el negocio ni contacten con nadie. TEL-ACTUAL y TEL-ANTIGUO sustituyen a dos números de teléfono: TEL-ACTUAL es el correcto y TEL-ANTIGUO es otro número distinto.
- **Reparto orientativo:** 5 minutos para leer, 4 para decidir y 6 para escribir.

## 1 · Lo que sabemos del negocio

Estos datos están confirmados por el propio taller.

Taller Brisa repara automóviles en Calle Ejemplo 12, Santa Cruz de Tenerife. Es su única sede y los clientes acuden allí. Ofrece revisión previa a viajes, con cita. No ofrece chapa y pintura. Su teléfono correcto es TEL-ACTUAL. El sábado 3 de octubre de 2026 estará cerrado por mantenimiento.

Su objetivo es recibir consultas de personas interesadas en la revisión previa a viajes y darles cita.

**No sabemos** si se puede dejar el coche antes de abrir, cuánto cuesta la revisión ni cuánto dura.

**En el caso, hoy es jueves 1 de octubre de 2026.**

## 2 · Problemas detectados

Una revisión ha encontrado estos problemas. Están en el orden en que se revisaron, no por importancia. **Ninguno se ha corregido todavía.**

| Nº | Dónde           | Qué se observa                                                                                                           |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ficha de Google | El nombre es «Taller Brisa Mejor Mecánico Barato Tenerife».                                                              |
| 2  | Ficha de Google | La categoría principal es «venta de accesorios de automóvil».                                                            |
| 3  | Ficha de Google | Aparece «chapa y pintura» entre los servicios.                                                                           |
| 4  | Ficha de Google | Indica abierto el sábado 3 de octubre, de 09:00 a 13:00.                                                                 |
| 5  | Ficha de Google | El enlace «Sitio web» abre la web de otro taller, sin relación con Brisa.                                                |
| 6  | Web del taller  | En la página del servicio, el botón «Contactar» marca TEL-ANTIGUO en el móvil. La cabecera de la web muestra TEL-ACTUAL. |

| Nº | Dónde              | Qué se observa                                                                                                                                                  |
|----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Web del taller     | La página del servicio solo dice «Servicios de calidad. Nuestro taller ofrece soluciones para tu vehículo». No nombra la revisión, el lugar ni cómo pedir cita. |
| 8  | Directorio externo | Publica TEL-ANTIGUO. Lo gestiona otra entidad.                                                                                                                  |

La ficha muestra correctamente la dirección y el teléfono TEL-ACTUAL.

### 3 · Cifras de dos periodos

- **Periodo A:** los 28 días anteriores al periodo B. **Periodo B:** los últimos 28 días. Los dos tienen los mismos días de la semana.
- No hay información sobre campañas, cambios en la demanda ni temporadas.

#### Cómo leer cada cifra

- **Impresión:** una vez que un resultado de la web apareció en Google.
- **Clic:** una pulsación. Una misma persona puede hacer varios clics.
- **CTR:** clics ÷ impresiones × 100.
- **Evento:** registro automático que hace la web cuando alguien pulsa un botón. Indica que se pulsó, no que la llamada se hiciera ni que llegara a su destino.
- **Consulta anotada:** llamada, visita o mensaje que el taller apuntó a mano.

#### Search Console: búsquedas en Google que mostraron la web

| Grupo de búsquedas                                       | Impresiones A | Clics A | Impresiones B | Clics B |
|----------------------------------------------------------|---------------|---------|---------------|---------|
| Marca: «Taller Brisa» y variantes                        | 200           | 12      | 200           | 24      |
| Servicio: «revisión previa a viajes» y variantes locales | 800           | 8       | 800           | 16      |
| Total                                                    | 1.000         | 20      | 1.000         | 40      |

CTR total: 2 % en A y 4 % en B.

#### Ficha de Google: interacciones

| Interacción          | Periodo A | Periodo B |
|----------------------|-----------|-----------|
| Clics en «Sitio web» | 30        | 35        |
| Clics en «Llamar»    | 12        | 18        |

#### Web y registro del taller

| Dato                                                                                                                    | Periodo A | Periodo B |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Eventos de clic en botones de contacto de la web. Suma la cabecera y el botón de la página del servicio, sin separarlos | 20        | 30        |
| Consultas anotadas por el taller, de todos los canales. No indican de dónde llegaron ni si terminaron en cita           | 8         | 9         |

## 4 • Su tarea

1. Elijan **tres problemas** de la lista del apartado 2 y ordénenlos: 1 es el que corregirían primero. Al menos uno debe afectar a la forma de contactar o llegar al taller.
2. Para cada uno, completen cuatro campos:
  - **Problema y evidencia:** número del problema y, si alguna cifra lo respalda, cuál. Escriban la cifra con su nombre exacto: por ejemplo, «35 clics en Sitio web», no «35 clientes».
  - **Acción concreta:** qué cambia, dónde y quién debería hacerlo.
  - **Motivo del orden:** por qué va en ese puesto y no en otro. Piensen en el perjuicio para el cliente, la urgencia y el esfuerzo.
  - **Comprobación:** qué revisarían justo después del cambio.
3. Escriban **una conclusión que estas cifras no permiten sacar** y el dato que necesitarían para comprobarla.

Hay varios órdenes válidos: cuenta la justificación. No inventen datos del taller.

### Ejemplo de respuesta con otro negocio

Supuesto distinto, no relacionado con Brisa: una floristería ficticia cuya ficha indica el portal 8, pero la tienda está en el 18.

| Prioridad | Problema y evidencia                                                           | Acción concreta                                     | Motivo del orden                                                                  | Comprobación                                           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1         | Dirección de la ficha con portal 8; 40 clics en «Cómo llegar» en el último mes | Quien gestiona la ficha corrige el número de portal | Quien sigue la ficha llega a otro portal; ocurre cada día y se corrige en minutos | Abrir la ficha pública y pedir la ruta hasta la tienda |

# Hoja de respuesta

Prioridad 1

Problema y evidencia

Acción concreta

Motivo del orden

Comprobación

Prioridad 2

Problema y evidencia

Acción concreta

Motivo del orden

Comprobación

### Prioridad 3

Problema y evidencia

Acción concreta

Motivo del orden

Comprobación

### Límite de los datos

Conclusión que estas cifras no permiten sacar y dato que necesitarían

## 5 · Al terminar

---

- Repasen: ¿cada cifra conserva su nombre (impresiones, clics, eventos, consultas)? ¿Cada acción responde a un problema de la lista? ¿Han inventado algún dato del taller?
- En la versión web, pulsen «**Descargar respuestas**» para guardar un archivo .txt. Las respuestas no se envían al profesor.
- Conserve sus respuestas para la puesta en común.