

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

CC3090 Ingeniería de Software 1

Sección 31

Ing. Erick Marroquín



Excelencia que trasciende

DEL VALLE
GRUPO EDUCATIVO

Proyecto 01

Design Thinking. Empatía

Diego Valenzuela, 22039

Ruth de León, 22428

Michelle Mejía, 22596

Silvia Illescas, 22376

Héctor Penedo, 22217

Grupo #5

Guatemala, 24 de enero del 2024

Avances Design Thinking (Empatía):

- **Brief**

- Problemática:

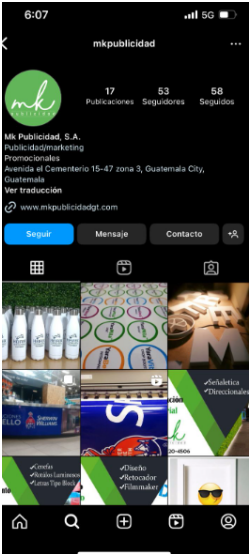
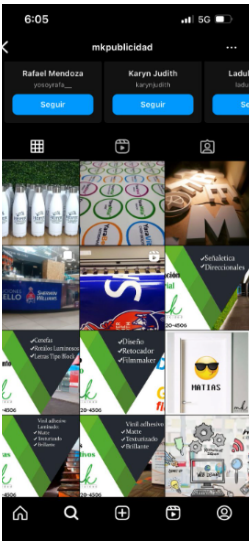

- Marielos es una emprendedora que se enfrenta a desafíos significativos en su venta de artículos personalizados, que están directamente afectando sus ventas y eficiencia operativa. La limitación de recursos impide la expansión de su alcance y se presenta una falta de confianza por parte de los clientes, ya que no cuentan con un lugar digital donde puedan evaluar la confiabilidad del emprendedor y sus productos, así mismo, la ineficiencia en la transmisión de ventas y la elevada inversión en publicidad para atraer clientes agravan sus problemas financieros. La baja presencia en el mercado y las fallas en la entrega de pedidos están impactando negativamente la experiencia del cliente, erosionando la reputación de su negocio. Además, el tiempo que consume Marielos en crear un prototipo por cada producto solicitado es extenso, ya que conlleva de un gran trabajo manual, muchas veces repetitivo y requiere la aprobación del cliente. Ineficiencias en el sistema de producción.

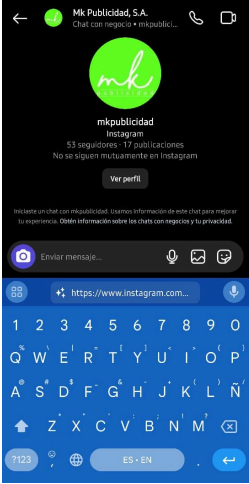

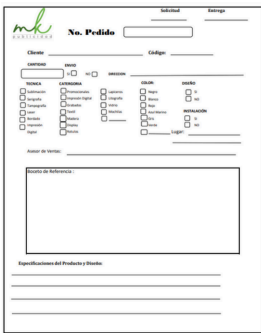
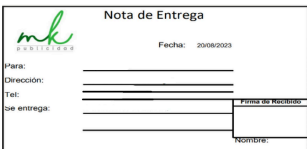
- **Se describen los posibles usuarios y usuarios extremos**

- Los usuarios internos, viene siendo la emprendedora, quien administraría los productos. Los repartidores, que recibieron la información de transporte, y las personas encargadas de la contabilidad, con un registro de las ventas.
 - Los usuarios externos son los individuos interesados en productos personalizados, como jóvenes adultos, aficionados a la moda y el arte personalizado y clientes buscando regalos únicos.

- **Se presenta evidencia de la técnica "Qué, Cómo y Por qué"**

Tabla hecha por Diego Valenzuela

Situación	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	<ul style="list-style-type: none"> • Un posible cliente ingreso al perfil de MK publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> • El posible cliente ingreso al perfil a través la app Instagram para observar sus productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porque el posible cliente se interesó en comprar
	<ul style="list-style-type: none"> • El posible cliente está observando las fotos del perfil social. 	<ul style="list-style-type: none"> • El posible cliente navego dentro del perfil social 	<ul style="list-style-type: none"> • Porque el posible cliente quiso ver un poco más del trabajo de MK publicidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • El posible cliente ingreso a una publicación que le intereso 	<ul style="list-style-type: none"> • El posible cliente abrió una publicación dentro de la red social 	<ul style="list-style-type: none"> • Porque el posible cliente le llamó la atención dicha publicación

	<ul style="list-style-type: none"> El cliente se pone en contacto con MK publicidad mediante los mensajes de la red social. 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente abrió la bandeja de mensajes y le escribe al perfil social de MK publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> Porque el cliente quiere cotizar un producto en particular
	<ul style="list-style-type: none"> Se hizo una cotización 	<ul style="list-style-type: none"> Después de una conversación se obtuvo una cotización de un producto que el cliente quiere 	<ul style="list-style-type: none"> Porque el cliente quiere cotizar el precio de un ítem de la tienda
	<ul style="list-style-type: none"> Se llena el formulario de envío 	<ul style="list-style-type: none"> Se envió un formulario de envío y el cliente lo está rellenando 	<ul style="list-style-type: none"> Porque MK publicidad necesita saber información de envío para el producto.
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la nota de entrega para el repartidor 	<ul style="list-style-type: none"> Con la información del envío al cliente se genera una nota que se entregará al mensajero para que este lleve el pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Porque el mensajero necesita la información de envío al cliente.




	<ul style="list-style-type: none"> ● Se realizó la entrega final al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● El cliente recibe su pedido 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque el pedido llego con el cliente
---	--	---	---

Tabla hecha por Ruth de León

Situación	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario encuentra la página del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● A través de una red social. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario encuentra un anuncio o una historia con respecto a los productos de la página del emprendimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario se sienta interesado en la cuenta e indaga la página del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Viendo cada publicación con la información correspondiente del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario tiene un interés sobre los productos del emprendimiento

	<ul style="list-style-type: none"> El emprendimiento da a conocer sus productos a través de las descripciones de cada publicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Con la publicación el producto se ve al ver la imagen y darse una idea del resultado final. 	<ul style="list-style-type: none"> El emprendedor desea dar a conocer su trabajo y facilitar la información al cliente.
	<ul style="list-style-type: none"> El usuario se acerca al emprendedor, escribiendo para más información. 	<ul style="list-style-type: none"> A través de un chat se transmiten detalles sobre el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Al cliente le ha llamado la atención el servicio y creatividad del emprendimiento y quiere un producto personalizado para sí mismo.
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una cotización con los datos del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> La cotización se realiza con un documento formal para tener a detalle la información del producto pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Se necesita una coordinación del pedido para no evitar ningún detalle.
	<ul style="list-style-type: none"> Se manda a llamar a la producción para empezar el proceso de fabricación del producto detalladamente. 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la boleta se verifican las dimensiones, colores, tipo de producto, entre otros, para poder tener claro el producto final. 	<ul style="list-style-type: none"> Tener un orden de producción.

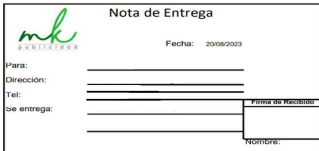

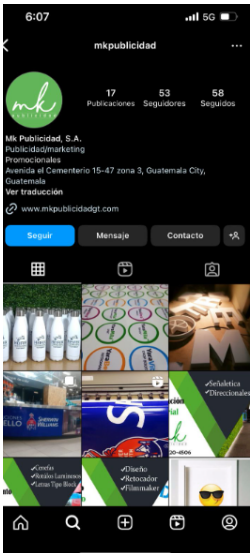
	<ul style="list-style-type: none"> ● Esta boleta ayuda al repartidor a conocer la información de la entrega, para que el producto llegue al lugar correcto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● A través de una agencia de paquetería, repartidor o el mismo dueño hace la entrega del producto de manera segura. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se necesita la información del cliente por cualquier inconveniente o no se encuentra la dirección correcta.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Se observa el producto final dado por el emprendimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● En redes sociales se muestran diversos productos finales para que posibles usuarios se interesen en la calidad del producto final. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ayuda a llamar la atención de los posibles clientes. Ayudando a que sus ventas crezcan y llegue a más lugares.

Tabla hecha por Michelle Mejía

Situación	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe un perfil de Instagram donde se puede observar el logotipo, nombre, contacto y fotografías del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Marielos, la emprendedora, se encarga de publicar las fotografías de sus trabajos, productos y añadir información para sus clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque para Marielos es importante conectar con los clientes, mostrar sus resultados y darle a conocer a la gente de su negocio.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Vemos una vista más detallada del perfil de lado del cliente, quien se encuentra indagando sobre los productos manufacturados por la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ya sea bien buscando el perfil por curiosidad/con sulta o bien a través de publicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque los clientes se encuentran interesados en saber más sobre los productos ofrecidos por el emprendimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Se puede observar un ejemplo de una publicación anunciando objetos personalizados fabricados por Marielos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Por medio de la red social, Marielos publica ejemplos como este 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque ella quiere que más personas vean los resultados de su trabajo y se interesen por sus productos.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Se recibe un contacto por parte del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● A través de las redes sociales es posible comunicarse con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque se desea conocer mayor información de los productos y servicios.


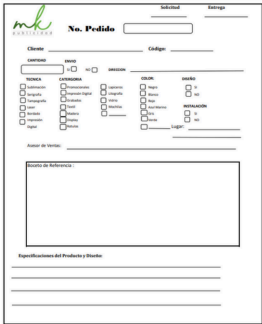
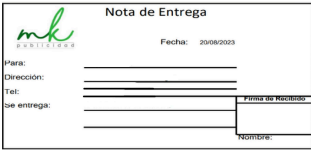

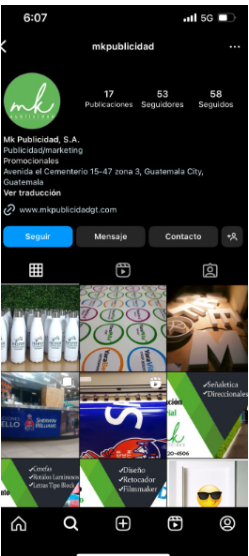
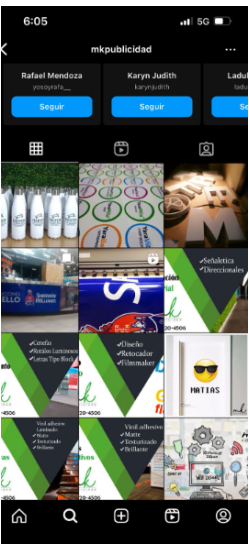

	<ul style="list-style-type: none"> ● Se imprime una cotización de un producto solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Marielos manualmente se encarga de buscar el producto, descripción y colocar el precio tanto unitario como total. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque los consumidores necesitan saber cuánto dinero deberán invertir en los servicios contratados o productos comprados antes de adquirirlos.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Observamos una solicitud de un pedido en blanco 	<ul style="list-style-type: none"> ● Con la reciente organización del emprendimiento, se debe llenar un formulario ante cada compra. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque es el proceso escogido para someter compras y aprobar solicitudes.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Se observa una nota de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> ● Marielos se ha encargado de enviarla junto con el producto solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque es útil para Marielos tener una prueba de que el producto se ha entregado, y para el cliente asegurarse de la compra con un comprobante.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Vemos una fotografía del producto finalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Luego del trabajo arduo de Marielos, fue posible terminar el producto e instalarlo en la tienda. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porque es una muy buena práctica publicar trabajos terminados para que la gente pueda darse una idea de la calidad de trabajo y resultados del emprendimiento de Marielos.

Tabla hecha por Silvia Illescas

Situación	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra el perfil de instagram, se puede visualizar en donde se encuentran ubicados y una previsualización de algunos objetos personalizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la información se encontró dado que la emprendedora la subió a la red social. 	<ul style="list-style-type: none"> Para darse a conocer.
	<ul style="list-style-type: none"> Se observan algunos de los productos que fueron previamente e personalizados para algún cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Marielos los subió a su red social 	<ul style="list-style-type: none"> Lo hizo para darse a conocer
	<ul style="list-style-type: none"> Se observan unos pachones personalizados para dar referencia a los posibles productos que pueden llegar a personaliza 	<ul style="list-style-type: none"> Por medio de una fotografía con el producto ya terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> Para que las personas se puedan interesar en productos personalizados.

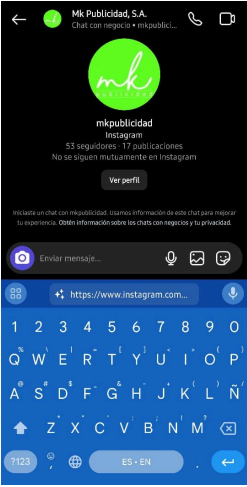

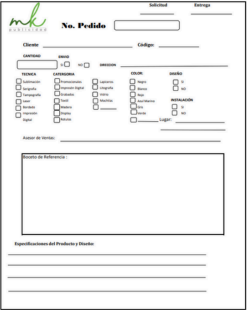
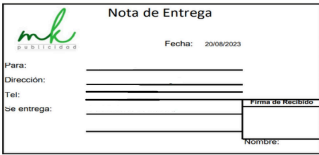


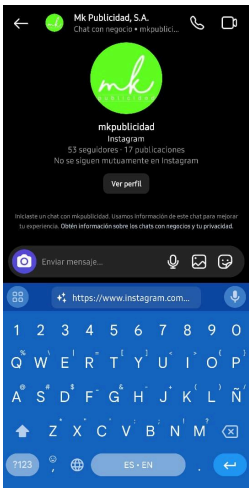

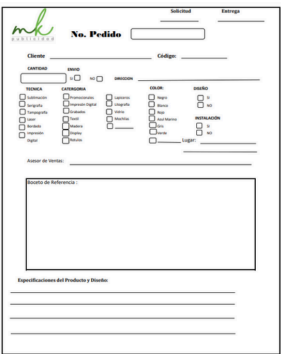
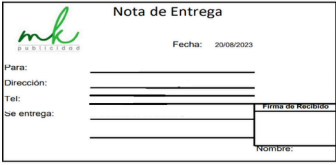

	r.		
	<ul style="list-style-type: none"> Es el chat del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Accedieron por medio de la página de inicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Para poder realizar cualquier tipo de consulta referente a algún producto.
	<ul style="list-style-type: none"> Se muestra el esquema de cotización, precio y como se vería. 	<ul style="list-style-type: none"> Por medio de realizar alguna consulta Marielos realiza las cotizaciones necesarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Para poder darle una idea al cliente de como se vería el producto terminado.
	<ul style="list-style-type: none"> Se observa el formulario en el cual se llena la orden del pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el cliente está seguro de adquirir el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Para poder iniciar a elaborar el producto.
	<ul style="list-style-type: none"> La nota de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Se especifica cómo se entregará el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Para recibir el producto.
	<ul style="list-style-type: none"> El producto ya terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró y se entregó al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Porque el cliente lo adquirió.

Tabla hecha por Héctor Penedo

Situación	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
	<ul style="list-style-type: none"> Se está utilizando una red social para compartir los productos que se tienen a la venta, servicios que ofrecen y las formas en las que los clientes pueden contactar con el emprendimiento con la intención de obtener más información y, eventualmente, adquirir un producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios pueden utilizar la función de mensaje directo para realizar las preguntas que tengan sobre alguno de los productos. También pueden contactar mediante correo electrónico y visitar el sitio web del emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes pudieron haber visto las imágenes posteadas en la red social y pensar que los productos poseen una buena calidad, por lo que deciden escribir un mensaje pidiendo más información y/o realizando un orden.
	<ul style="list-style-type: none"> Se accedió al perfil del emprendimiento. Luego de leer el nombre y la descripción, se decide revisar las publicaciones realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> El usuario encontró el perfil mediante publicidad, conocidos, redes sociales, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> La descripción obtenida del perfil o de conocidos fue de interés para el posible cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> Se visualiza una publicación realizada sobre un producto. 	<ul style="list-style-type: none"> El usuario puede acceder a las imágenes publicadas en la red social para verlas a mayor detalle y leer una breve descripción sobre las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> El producto mostrado en la imagen ha llamado la atención del usuario, lo que provoca que quiera conocer más sobre el mismo y, posiblemente, adquirirlo.
	<ul style="list-style-type: none"> Se entra a los mensajes directos de la red social. 	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios pueden escribir mensajes privados entre ellos y el emprendimiento o para conocer más sobre los productos u ordenarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Un usuario ha decidido dar el siguiente paso y preguntar sobre el precio, dimensiones, materiales, entre otros aspectos que le ayudarán a decidir si comprará o no el producto.
	<ul style="list-style-type: none"> Se aprecia la cotización realizada de un producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios contactan al emprendimiento o para cotizar uno o varios productos. 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente desea adquirir un producto, por lo que lo cotiza para averiguar cuánto deberá pagar para adquirirlo.
	<ul style="list-style-type: none"> Se ha realizado un pedido que debe ser numerado. 	<ul style="list-style-type: none"> Al haber realizado una orden, los clientes obtienen una confirmación de la misma para tener la seguridad de que obtendrán sus productos 	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario realizar este proceso para que el vendedor pueda elaborar el producto solicitado y el cliente sepa que le llegará lo que pidió.

		tal como los pidieron.	
	<ul style="list-style-type: none"> El producto ha sido entregado al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> El repartidor entregó exitosamente el producto a la dirección del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza para tener la certeza de que el cliente recibió su producto.
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una publicación del producto terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> El vendedor captura una imagen del producto y lo sube a las redes sociales para compartirlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Porque permite mostrar a potenciales clientes el tipo de trabajos que se realizan y la calidad con la que se realizan. Esto aumenta la confianza que los clientes depositan en el emprendimiento.

- Se presentan los componentes del framework AEIOU de al menos 2 actividades relacionadas con la problemática a resolver.

Actividades	Entorno	Interacciones	Objetos	Usuarios
Visualización del perfil	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Manda mensaje por red social para obtener información 	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente potencial Cliente Cliente recurrente
Ordenar el producto	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de banco Punto de encuentro Banco 	<ul style="list-style-type: none"> Cotizar el producto Pedir el producto 	<ul style="list-style-type: none"> Dinero 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente
Pre-visualización del producto	<ul style="list-style-type: none"> Taller de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Pedir una visualización del producto 	<ul style="list-style-type: none"> Materia prima 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente

Envío del producto	<ul style="list-style-type: none"> ● Paquetería 	<ul style="list-style-type: none"> ● Indicar al repartidor la dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Paquete ● Vehículo de paquetería 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cliente
--------------------	--	---	---	---

- **Cliente potencial:** El cliente potencial hace referencia a un cliente que aún no se decide a comprar, es decir, puede que compre, o puede que no.
- **Cliente:** Es aquel individuo que tomó la decisión de comprar un producto, y solo se encuentra en el proceso de compra
- **Cliente recurrente:** Es aquel cliente que ha realizado compras anteriormente.