

# Design Thinking

## EMPATÍA

27 de enero de 2025

---

Juan Diego Solís Martínez - 23720

Nils Muralles Morales - 23727

Víctor Manuel Pérez Chávez - 23731

Diego Oswaldo Flores Rivas - 23714

Isabella Recinos Rodríguez- 23003

# TEMA DE INTERÉS

Las pequeñas y medianas empresas guatemaltecas han acelerado sus procesos administrativos en un 98% desde el año 2022. El 88% ya utiliza un sistema digital de datos, sin embargo, únicamente el 39% ha desarrollado software de autoría propia.



# USUARIOS

01

Administrador

Encargados de atender  
las solicitudes y  
gestionar su asignación

02

Transportista

Se encuentran a la  
espera de obtener una  
entrega para llevarla a  
cabo

03

Cliente

Solicitan el servicio a la  
empresa y deben  
aceptar la cotización  
para obtenerlo



# USUARIOS EXTREMOS

04

Transporte ligero

Transporte de objetos  
únicos, pequeños o  
frágiles

05

Transporte pesado

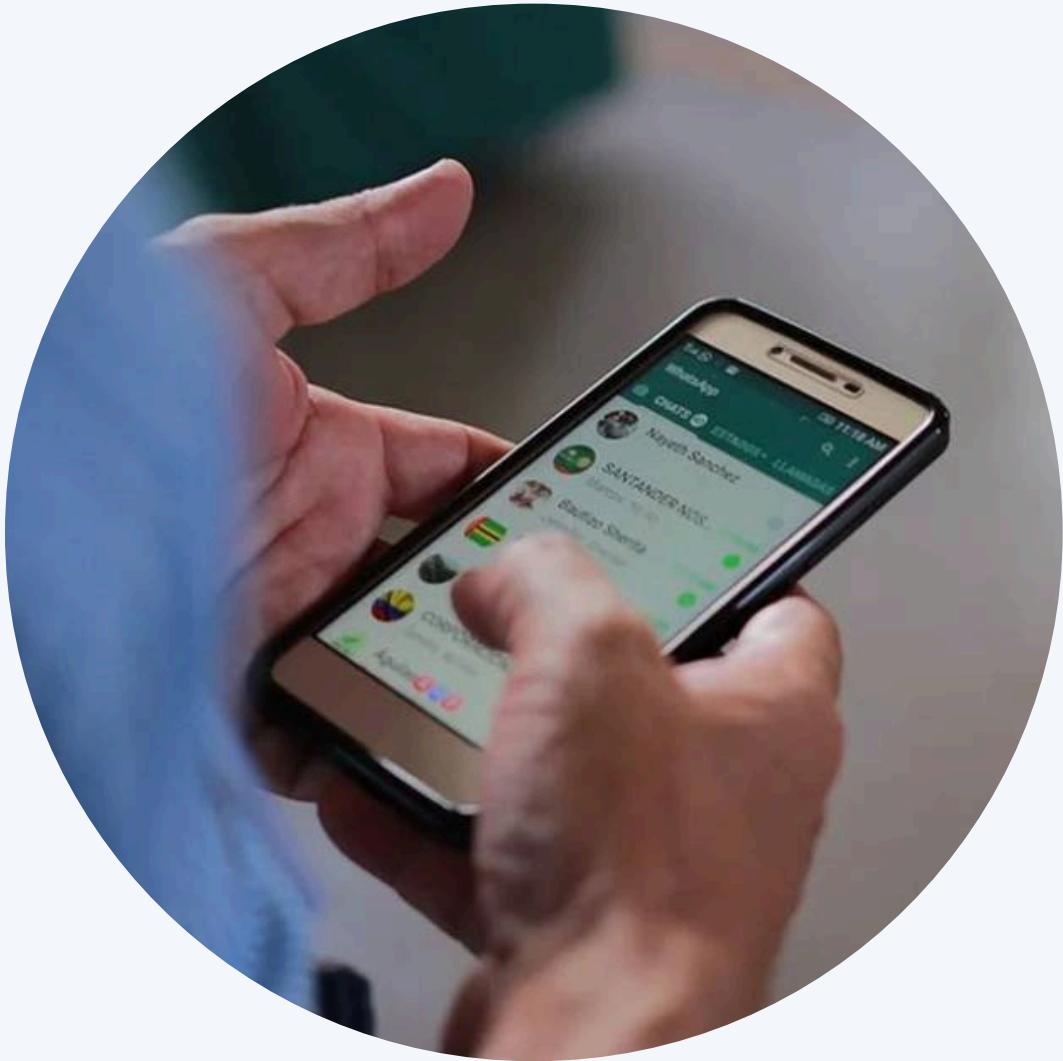
Mudanzas enteras,  
muebles u objetos  
pesados en general



¿QUÉ?  
¿CÓMO?  
¿POR QUÉ?



# COTIZACIÓN DEL SERVICIO



## ¿QUÉ?

Un cliente solicita una cotización de fletes, y el administrador le envía un formulario para recopilar detalles. El cliente lo completa mientras plantea dudas sobre tiempos, costos, seguros y flexibilidad. El administrador responde y aclara todo para ofrecer una cotización precisa.

# COTIZACIÓN DEL SERVICIO



## ¿CÓMO?

Un cliente contacta al servicio de fletes por WhatsApp. El administrador le envía las preguntas del formulario y mantiene la comunicación respondiendo dudas y aclaraciones por el mismo medio.

# COTIZACIÓN DEL SERVICIO



## ¿POR QUÉ?

El cliente necesita información para conocer el costo del servicio. Y el administrador necesita reunir datos clave para saber las condiciones que el servicio implica, además de buscar convencer al cliente con la propuesta.

# ASIGNACIÓN Y SUPERVISIÓN DE TAREAS



## ¿QUÉ?

El administrador del servicio se encarga de gestionar el proceso de entrega, revisando las especificaciones proporcionadas por el cliente, asignando la tarea a un repartidor y supervisando el estado de la entrega hasta su finalización.

# ASIGNACIÓN Y SUPERVISIÓN DE TAREAS



## ¿CÓMO?

La comunicación se realiza principalmente a través de WhatsApp. El administrador recopila la información detallada del cliente, la transmite al repartidor designado, asegurándose de que cuente con todos los detalles necesarios, y posteriormente recibe la notificación del repartidor sobre la completación de la entrega.

# ASIGNACIÓN Y SUPERVISIÓN DE TAREAS



## ¿POR QUÉ?

Para garantizar un servicio eficiente y confiable, asegurando que el repartidor esté bien informado y preparado, además de contar con evidencia documental de las solicitudes del cliente y del cumplimiento de la entrega en caso de cualquier inconveniente o reclamo.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

The screenshot shows a web-based survey tool. At the top, there are tabs for 'Preguntas' (Questions), 'Respuestas' (Responses) with a count of 10, and 'Configuración' (Configuration). Below the tabs, the main heading reads 'Califique su experiencia con nosotros' (Evaluate your experience with us). A text area with rich text tools contains the instruction: 'Por favor, conteste a las siguientes preguntas para tomar en cuenta su opinión y mejorar nuestro servicio 😊'. The first question asks: '¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal al momento de la realización de su traslado? \*'. It has four radio button options: 'Muy buena', 'Buena', 'Regular', and 'Mala'. The second question, partially visible at the bottom, asks: '¿Ha quedado contento con el trato a sus muebles y enseres personales? \*'. It has one radio button option: 'Sí'. A note at the bottom right says: 'Habilidad, confianza y profesionalidad? \*'. On the right side of the interface, there are icons for navigation and configuration.

## ¿QUÉ?

El cliente informa al administrador que recibió el envío. El administrador le envía preguntas para evaluar el servicio, y el cliente responde con su evaluación.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Preguntas Respuestas 10 Configuración

Califique su experiencia con nosotros

Por favor, conteste a las siguientes preguntas para tomar en cuenta su opinión y mejorar nuestro servicio 😊

¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal al momento de la realización de su traslado? \*

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

¿Ha quedado contento con el trato a sus muebles y enseres personales? \*

- Sí

\*Habilidad, confianza y profesionalidad? \*

## ¿CÓMO?

El cliente contacta al administrador por WhatsApp, quien le envía un link de Google Forms. El cliente completa las preguntas del formulario.

# CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Preguntas    Respuestas 10    Configuración

Califique su experiencia con nosotros

Por favor, conteste a las siguientes preguntas para tomar en cuenta su opinión y mejorar nuestro servicio 😊

¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal al momento de la realización de su traslado? \*

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

¿Ha quedado contento con el trato a sus muebles y enseres personales? \*

- Sí

\*Habilidad, confianza y profesionalidad? \*

## ¿POR QUÉ?

El cliente busca darle a conocer los comentarios positivos y negativos al administrador y este busca retroalimentación para mejorar el servicio.

# AEIOU

Framework

## A - ACTIVITIES

Cotización del servicio

Asignación de tareas

Calificación del servicio

# AEIOU

Framework

# E - ENVIRONMENT

App de mensajería

App de mensajería

Google Forms

# AEIOU

Framework

## I - INTERACTIONS

Cliente - Administrador

Administrador - Transportista

Cliente - Administrador

# AEIOU

Framework

## O - OBJECTS

Teléfono y producto

Teléfono, producto y transporte

Teléfono

# AEIOU

Framework

## U – USERS

Cliente - Administrador

Administrador - Transportista

Cliente - Administrador

GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN