

## Mapa de Empatía del Lecturista

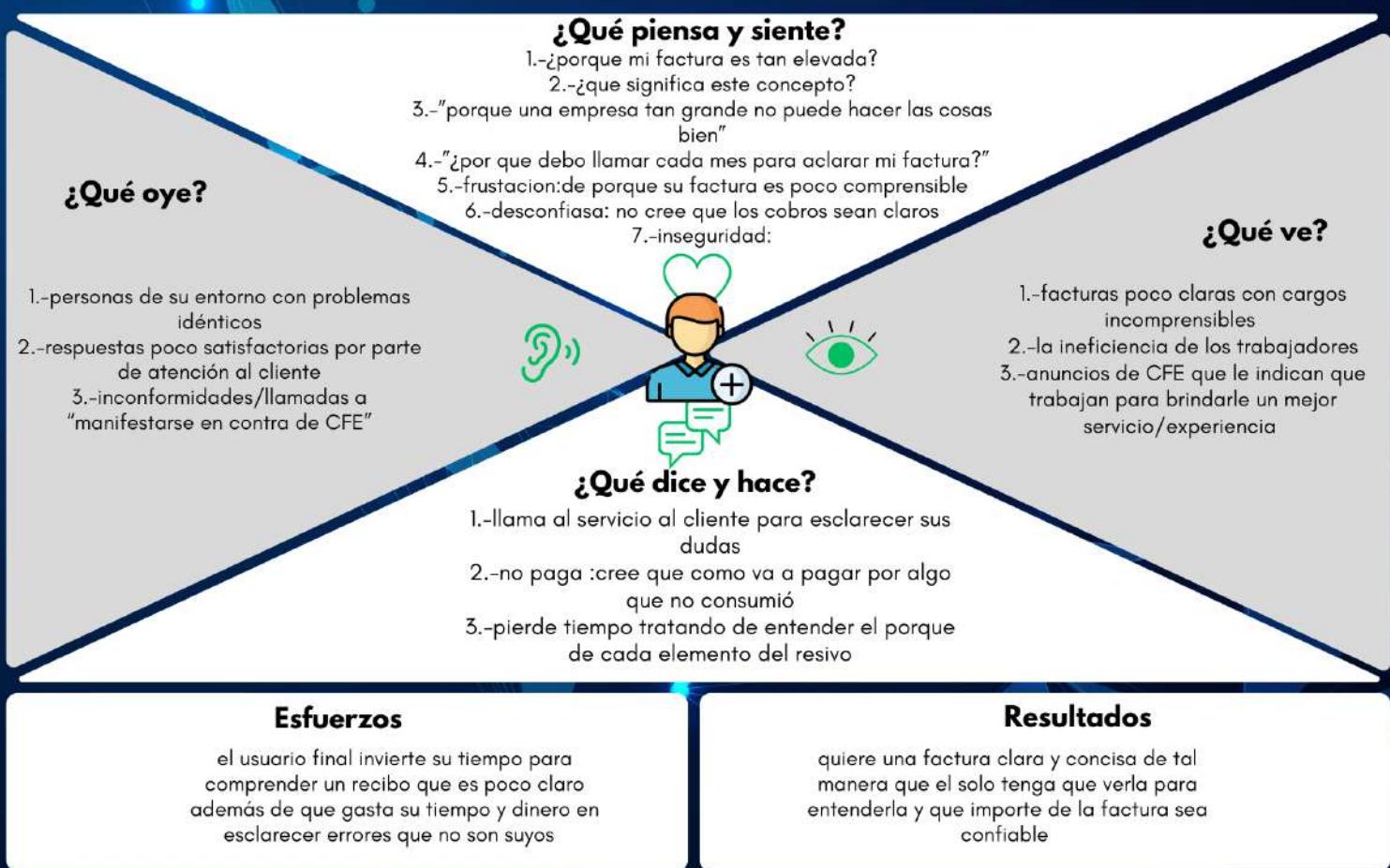
### Objetivo:

Comprender las necesidades, emociones y desafíos del personal que se encarga de las lecturas.



# mapa de empatía del usuario

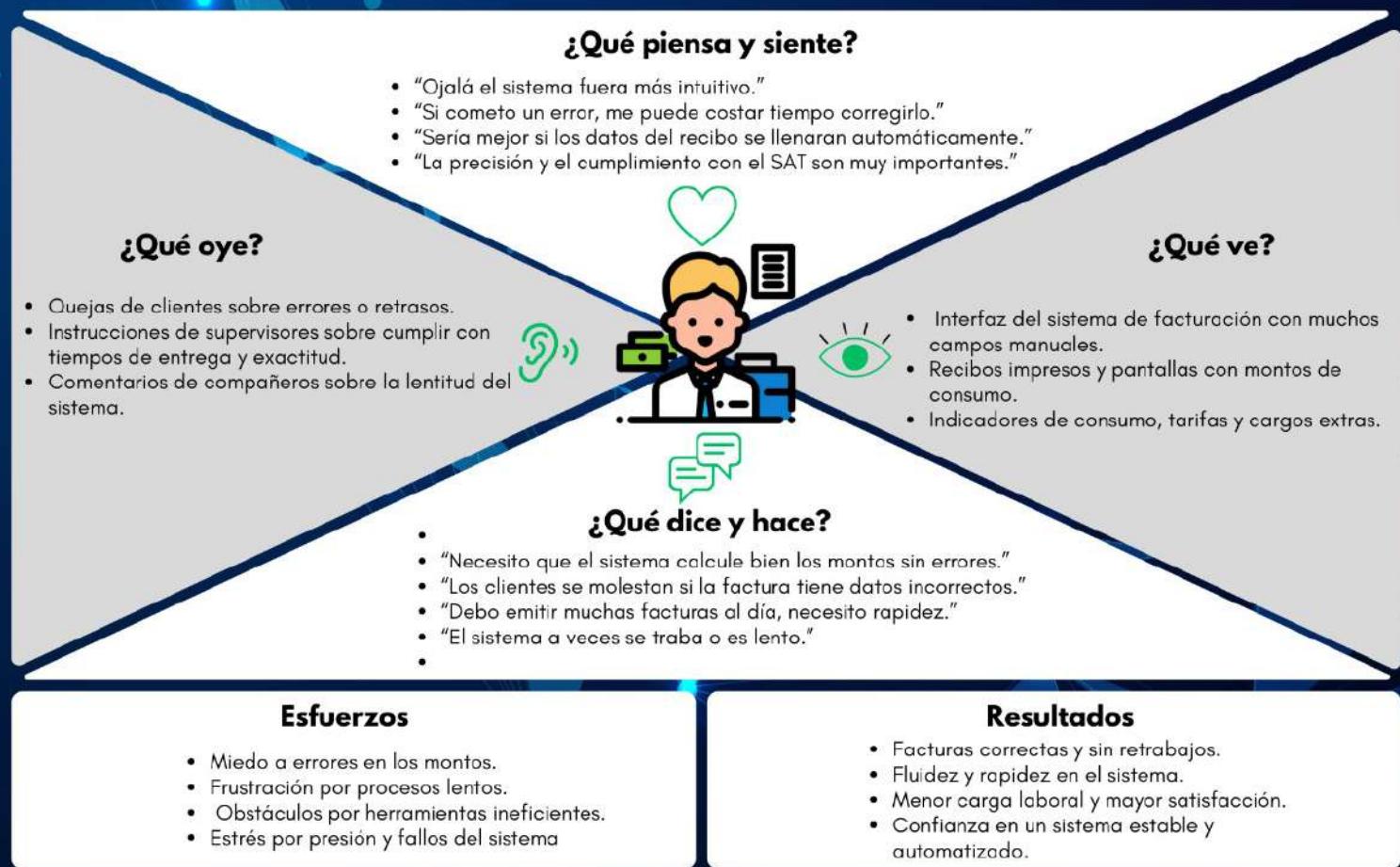
Objetivo: identificar y entender las frustraciones y preocupaciones del cliente final



## Mapa de Empatía del encargado de la facturación

### Objetivo:

Comprender las necesidades, emociones y desafíos del personal encargado de generar las facturas.



## Mapa de Empatía: Mensajero

Objetivo: Entender de manera empática lo que siente el mensajero que hace el reparto de los recibos.

Proyecto:

Versión:

Fecha:

### ¿Qué oye?

- Las órdenes de su supervisor basadas en los reportes del sistema ("El sistema marca que no visitaste al cliente X", "Tienes que apegarte a la ruta del sistema").
- Las quejas directas del cliente sobre los errores en el recibo.
- A sus compañeros quejarse de los mismos errores de datos.



### ¿Qué ve?

- Datos Incorrectos: Direcciones mal escritas, códigos postales erróneos, nombres de clientes que ya no viven ahí.
- Inconsistencias Lógicas: Recibos duplicados o, peor, recibos faltantes para una dirección que sí está en su ruta.
- La Ruta del Sistema: Una secuencia de entrega ilógica que lo obliga a gastar más tiempo de lo necesario.

### ¿Qué dice y hace?

- Hace (ignora al sistema): Se desvía de la ruta oficial del sistema y usa su experiencia (la ruta que él sabe que es más rápida), arriesgándose a una penalización.
- Dice (Al supervisor): "El sistema está mal", "La dirección no existe, tienen que borrarla", "Este cliente ya no vive aquí, reportarla".
- Hace (Trabajo doble): Tiene que reportar manualmente las incidencias (ej. "Dirección incorrecta") que el sistema debería haber corregido hace meses.
- Dice (Al cliente): "Siento, yo no tengo acceso a esa información, eso es directamente del sistema", "Yo solo entrego lo que el sistema imprime".

### Esfuerzos

- Invierte un gran esfuerzo mental en "traducir" y "corregir" sobre la marcha los errores de la base de datos.
- Lucha constantemente contra la lógica de ruteo del sistema, que genera rutas inefficientes y le hace perder tiempo productivo.
- Carga con la frustración de ser la cara de un sistema defectuoso ante el cliente, sin tener la información para rebatir o aclarar los errores de facturación.

### Resultados

- Desea que la base de datos del sistema sea confiable, precisa y esté depurada (direcciones correctas, clientes activos reales).
- Necesita que el sistema le provea un mínimo de información contextual sobre el cliente (ej. "Cliente con aclaración en proceso") para saber cómo abordarlo.
- Quiere un mecanismo donde sus reportes de "incidencias de datos" realmente retroalimenten y corrijan la base de datos central.