

Inti Romero
Matthieu Vernier
Taller de Bases de Datos
Universidad Austral de Chile

Informe de Mapa de Empatía



20 de julio de 2018

Indice

Introducción	3
¿Que Piensa y Siente?	4
¿Qué Ve?	5
¿Qué Dice y Hace?	6
¿Qué Oye?	7
Esfuerzos	8
Resultados	9
Conclusión	10

Introducción

El administrador sobre el cual habla este informe dirige una empresa ubicada al interior de un supermercado. La empresa está dedicada a la venta de diferentes productos, entre ellos artículos de electrónica y growshop. El siguiente informe es el resultado de la información otorgada por el administrador además del análisis realizado por Inti Romero.

Cabe destacar que en la tienda se utiliza una plataforma web de venta de productos, manejo de inventario, análisis de datos y venta online que le permite a los vendedores y al administrador despreocuparse de la parte informática del negocio dejando esta área a un proveedor externo.

¿Que Piensa y Siente?

Le Importa	Le Inquieta	Aspira a
Su esposa.	La posible quiebra de la tienda.	Ser un mejor administrador.
Sus empleados.	No cumplir las expectativas del dueño de la tienda.	Expandir la tienda a otros lugares de la ciudad.
La satisfacción del cliente.	Perder su empleo.	Aumentar las ventas.
Que la tienda siempre tenga ganancias a fin de mes.		Aprender más acerca del área de negocios.
Solucionar los problemas del día a día de la tienda.		Proveer para su familia.
Comprar productos innovadores para la tienda.		
Comprar productos a los mejores precios.		

¿Qué Ve?

Entorno	Amigos	Oferta del Mercado
Supermercado.	Empleados de la tienda.	Pocos negocios cercanos al suyo que puedan ser su competencia.
Vecinos del sector alrededor del supermercado.	Amigos personales.	A nivel de ventas online una barrera para la entrada de su negocio, la confianza de las personas.
Algunos negocios cercanos a su local comercial.	Esposa.	El supermercado ofrece algunos de los productos que el vende.
Nuevas construcciones cerca de su local.		

¿Qué Dice y Hace?

Actitud en Público	Aspecto	Comportamiento hacia los Demás
Gran confianza en sí mismo.	Limpio.	Respetuoso.
Siempre bien vestido.	Siempre vestido de acuerdo a la situación.	Amigable.
Inspira seguridad.	Afeitado.	Gracioso.
Respetuoso con los demás.		Directo.
Divertido con las personas.		Honesto.
Seriedad cuando la situación lo amerita.		Empático.

¿Qué Oye?

Lo que Dicen los Amigos	Lo que Dice el Jefe	Lo que Dicen las Personas Influyentes
Amable.	Responsable.	Cariñoso.
Responsable.	Buen administrador.	Divertido.
Empático.	Digno de confianza.	Responsable.
Honesto.	Divertido.	Osado.
Divertido.	Comprometido.	
	Valiente.	

Esfuerzos

Miedos	Frustraciones	Obstáculos
Que su negocio quiebre.	No poseer el conocimiento suficiente como empresario para poder llevar el negocio al siguiente nivel con seguridad.	No tener el conocimiento suficiente en relación a negocios
Que el supermercado quiebre.	No tener más tiempo con su esposa.	No tener la experiencia suficiente como administrador y empresario.
Que surjan nuevos competidores en la zona.	No poder vender más cada mes.	Su jefe no esta en el país por lo que la comunicación es a través de Internet.
Que entren a robar a su tienda.	No hay ganancias suficientes para llevar a cabo planes y proyectos.	Al estar ubicada dentro de un supermercado la tienda tiene limitaciones con respecto a cuanto puede crecer.
Fallarle al dueño de la tienda, su jefe.	Restricciones por parte del administrador del supermercado en cuanto a publicidad en el supermercado.	
Fallarle a su esposa.	Tener que viajar a Santiago cada fin de mes.	

Resultados

Deseos	Medida del Éxito	Obstáculos
Que la tienda genere más ingresos.	Cantidad de dinero obtenida durante el mes en la tienda.	No tener el conocimiento suficiente en relación a negocios.
Que sus empleados sean felices haciendo sus trabajos.	Felicidad de los trabajadores en el trabajo.	No tener la experiencia suficiente como administrador y empresario.
Que los clientes queden satisfechos con sus productos.	Satisfacción de los clientes con sus productos.	Su jefe no esta en el país por lo que la comunicación es a través de Internet.
Que la tienda alcance nuevos horizontes.	Satisfacción de los clientes con la atención en la tienda.	Al estar ubicada dentro de un supermercado la tienda tiene limitaciones con respecto a cuanto puede crecer.
Que la tienda digital tenga éxito.		
Poder convertirse en mayorista y distribuidor de productos en la ciudad importando desde China.		
Expandir la tienda a otros supermercados en la ciudad.		

Conclusión

El administrador de la tienda posee el perfil de un empresario con potencial de crecimiento. Es responsable, se preocupa por sus empleados y por sus clientes, además de la motivación que tiene por aprender y superarse a sí mismo. Esto se ve reflejado en el éxito de la tienda en los últimos años. Por lo tanto se concluye que si la tienda sigue en su rumbo actual en el corto a mediano plazo comenzará a expandirse lo que implicará la utilización de nuevos sistemas informáticos y de almacenamiento de datos, todo esto añadido a los que actualmente utiliza.