

MAPA DE EMPATÍA



JOURNEY MAP

J O U R N E Y M A P

USUARIO: Poblador de Colcabamba que no cuenta con energía para su uso cotidiano y laboral (agrícola)

Fase 1 Evaluación

ACTIVIDADES

- Labores domésticas
- Agricultura
- Educación

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

"La luz se nos va constantemente y eso es un problema"

1

Fase 2 Implementación

ACTIVIDADES

- Colaborar para la implementación
- No pueden hacer uso de tecnología

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

"Esperamos que con estas instalaciones nuestro servicio de luz no falle"

2

Fase 3 Mantenimiento

ACTIVIDADES

- Contribuyen a la limpieza de la infraestructura
- Hacen uso responsable del servicio

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

"Nos alegramos de poder contar con energía y que esta no contamine nuestra comunidad"

3



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Enfrentar los problemas encontrados al hablar con los pobladores y buscar resolver sus necesidades.

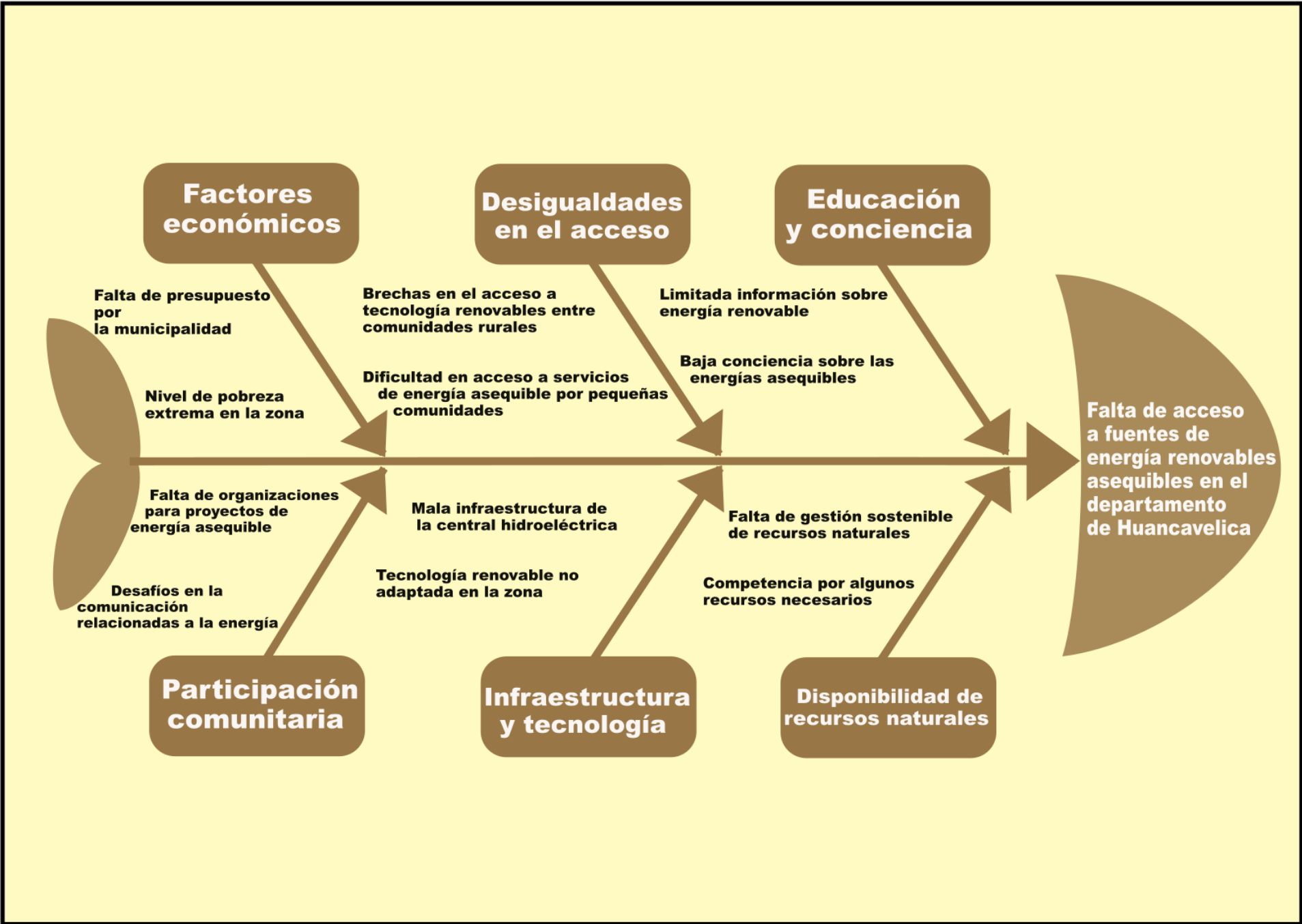
OPORTUNIDADES DE MEJORA

Aprender de los desafíos de esta primera instalación y aprovechar de manera más eficiente los recursos naturales de la región.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Una vez el proyecto esté siendo llevado a cabo, podemos identificar sectores por los cuales ahorrar costos y mejorar la eficiencia.

ESQUEMA DE ISHIKAWA



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

