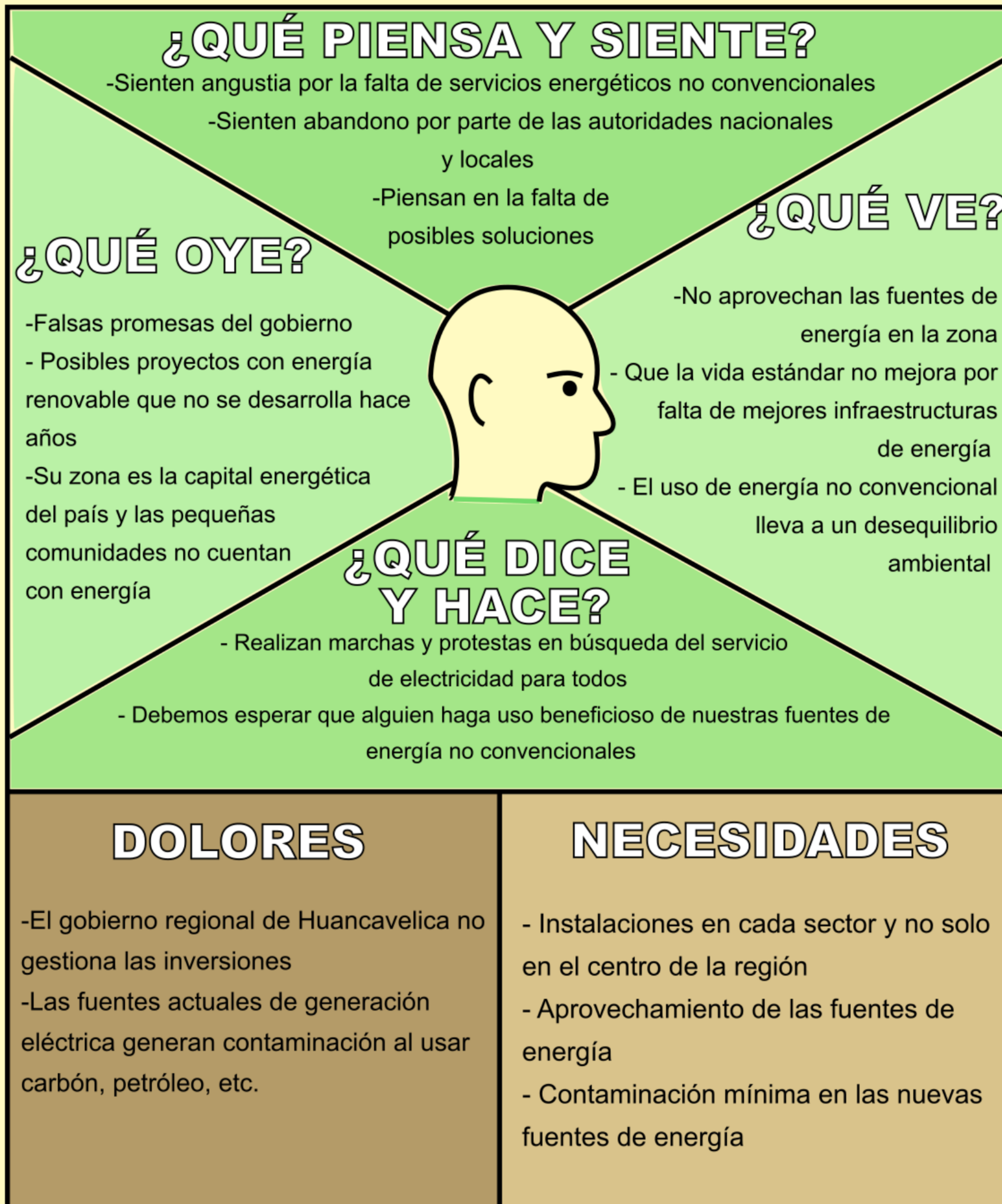


# MAPA DE EMPATÍA



## 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

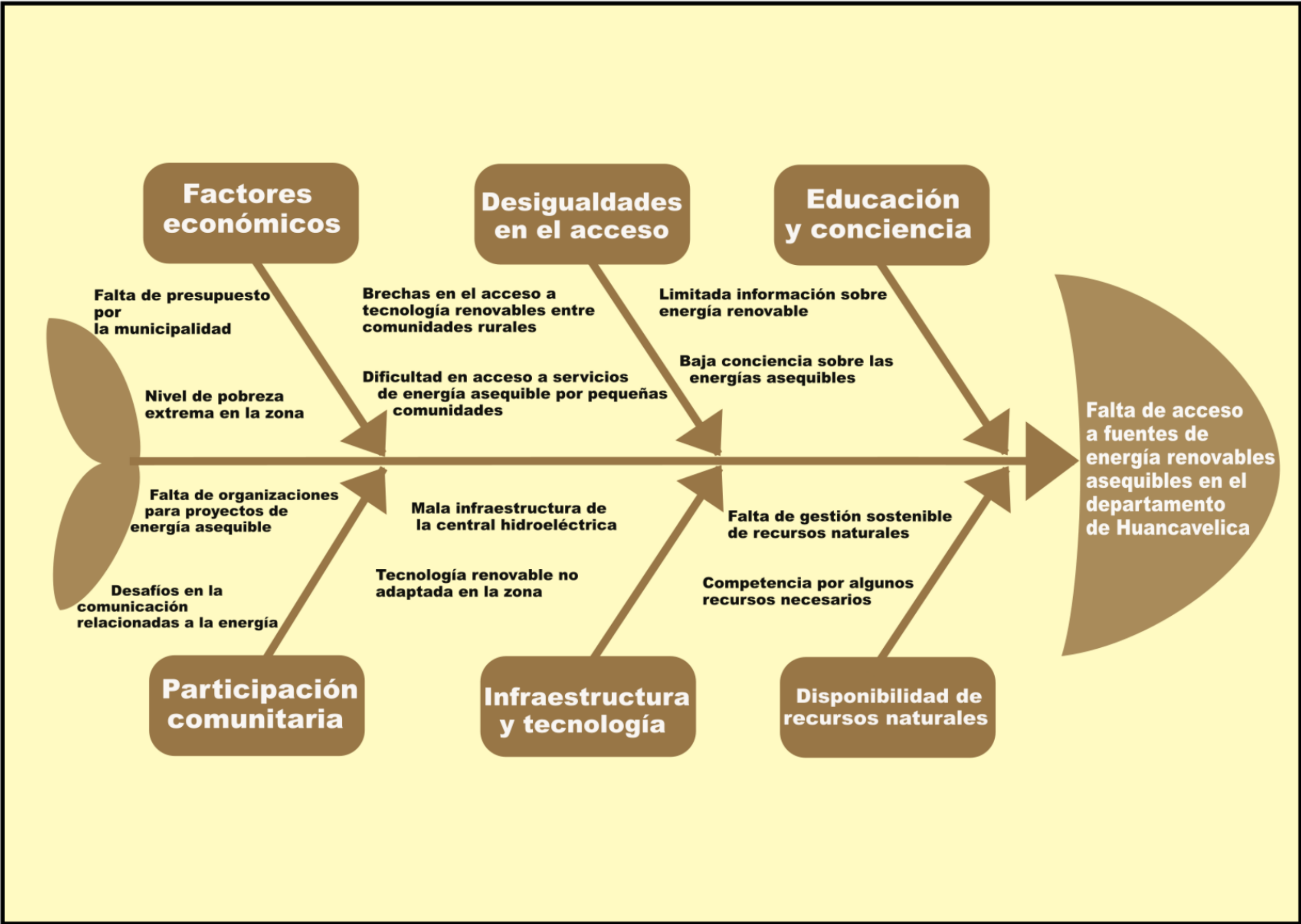
Aprender de los desafíos de esta primera instalación y aprovechar de manera más eficiente los recursos naturales de la región.

#### 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

