JOURNEY MAP ACTUAL

	CONCIENCIA	CONSIDERACIÓN	OPERACIÓN ACTUAL	ONBOARDING	USO REGULAR	RETENCIÓN/FIDELIZACIÓN	RECOMENDACIÓN
ACCIONES DEL USUARIO	• Los gerentes y vendedores trabajan con procesos manuales para gestionar ventas, clientes e inventario. • Notan un incremento significativo en las ventas que dificulta el manejo eficiente de información. • Experimentan errores frecuentes y retrasos en la toma de decisiones debido a la falta de automatización.	• Revisan detenidamente la Los gerentes analizan los datos de ventas manualmente para intentar obtener insights. • Vendedores intentan crear sus propios sistemas de seguimiento para gestionar clientes y pedidos. • Se discuten posibles soluciones informales para mejorar la eficiencia, como reorganizar tareas o delegar responsabilidades.	• Registran clientes y ventas manualmente en hojas de cálculo o cuadernos. • Realizan pedidos a través de llamadas telefónicas o mensajes, sin un sistema centralizado. • Monitorean el inventario físicamente, lo que lleva a inconsistencias y desabastecimientos inesperados.	• Nuevos vendedores reciben capacitación informal y aprenden observando a otros. • Se les entregan plantillas y documentos para continuar con los procesos manuales. • Dependen de la ayuda constante de colegas para entender los procedimientos.	• Vendedores pasan mucho tiempo actualizando información y buscando datos de clientes. • Gerentes luchan por consolidar información para generar reportes y analizar el rendimiento. • Se producen duplicidades y pérdidas de información debido a la falta de un sistema centralizado.	• Algunos empleados desarrollan sus propios métodos para simplificar tareas, pero no son compartidos o estandarizados. • Existe una dependencia de empleados clave que manejan mejor los procesos, generando riesgos operativos. • Se muestra resistencia al cambio debido a la familiaridad con los métodos actuales, a pesar de sus limitaciones.	• Empleados comparten entre sí consejos y trucos para manejar mejor las tareas, pero de manera informal. • Dificultad para recomendar los procesos actuales a nuevos empleados o en contextos externos. • Poca o ninguna promoción de las prácticas actuales como modelo a seguir.
PUNTOS DE CONTACTO (TOUCHPOINTS)	• Hojas de cálculo manuales y documentos físicos para registrar ventas y clientes. • Comunicación informal entre el equipo para actualizar información. • Reuniones periódicas para intentar coordinar y resolver problemas operativos.	• Reuniones internas para discutir problemas y posibles mejoras. • Uso de herramientas básicas como correo electrónico y aplicaciones de mensajería para coordinarse. • Consultas esporádicas a proveedores o colegas sobre herramientas que puedan ayudar.	• Documentos físicos y digitales desorganizados y dispersos. • Comunicación directa entre vendedores y gerentes para resolver problemas inmediatos. • Almacenes y espacios físicos donde se verifica el inventario.	• Interacción directa con compañeros y supervisores para aprendizaje. • Documentos y guías desactualizadas o incompletas. • Falta de un manual de procedimientos estandarizado.	• Múltiples documentos y archivos dispersos en diferentes formatos y ubicaciones. • Comunicación constante para resolver confusiones y corregir errores. • Procesos manuales de reconciliación de datos.	• Comunicación informal y redes personales dentro de la empresa. • Falta de documentación y procedimientos oficiales. • Cultura organizacional que prioriza la inmediatez sobre la eficiencia a largo plazo.	• Conversaciones informales y grupos de chat internos. • Ausencia de plataformas formales para compartir conocimiento. • Reuniones ocasionales donde se discuten problemas, pero no soluciones sistemáticas.
EMOCIONES O ESTADOS DE ÁNIMO DEL USUARIO	Irritación	Indecision	Desapego	Conformidad	Agotamiento emocional	Desaliento	Irritación
OPORTUNIDADES DE MEJORA O PUNTOS CRÍTICOS	• Frustración por la carga de trabajo manual y los errores recurrentes. • Agotamiento debido al tiempo extra invertido en tareas administrativas. • Ansiedad por la falta de visibilidad financiera y control sobre las operaciones. • Mejora: Identificar herramientas o procesos que puedan automatizar tareas repetitivas.	• Esperanza de encontrar formas de aliviar la carga de trabajo. • Desesperanza al sentir que los esfuerzos no producen mejoras significativas. • Confusión sobre cuál es la mejor dirección a tomar para solucionar los problemas. • Mejora: Evaluar formalmente las necesidades y explorar soluciones tecnológicas.	• Cansancio por la repetición de tareas tediosas. • Incertidumbre al no tener información actualizada y confiable. • Stress por la presión de cumplir con las demandas crecientes. • Mejora: Implementar sistemas centralizados para gestionar clientes, pedidos e inventario.	• Confusión por la ausencia de estructuras claras. • Inseguridad al no saber si están realizando correctamente sus tareas. • Dependencia de otros para completar sus funciones. • Mejora: Crear manuales y procesos estandarizados para facilitar la incorporación.	• Múltiples documentos y archivos dispersos en diferentes formatos y ubicaciones. • Comunicación constante para resolver confusiones y corregir errores. • Procesos manuales de reconciliación de datos. • Mejora: Automatizar tareas rutinarias para liberar tiempo y reducir errores.	• Resignación al pensar que "siempre se ha hecho así". • Apatía ante la posibilidad de mejorar o cambiar procesos. • Dependencia de soluciones a corto plazo. • Mejora: Promover una cultura de mejora continua y apertura al cambio.	• Frustración por la falta de apoyo y recursos. • Desaliento al sentir que sus sugerencias no son escuchadas. • Indiferencia hacia la mejora de los procesos, enfocándose solo en cumplir con lo mínimo necesario. • Mejora: Crear canales formales para compartir conocimiento y promover mejores prácticas.