



MAPA DE EMPATÍA

El mapa de empatía es una herramienta para ahondar en la mente del usuario y así identificar lo que piensa y siente con respecto a la problemática y oportunidad estudiada. De esta forma es posible conocer a fondo sus necesidades, creando una solución efectiva para su dolor o problema detectado.

Dificultad: ⚡⚡

Tiempo de implementación: 30 min.

PROCEDIMIENTO

Esta herramienta se puede complementar con las herramientas *mapa mental* y *foco*, y *mapa de personas*.

- 1 Establezca y defina los usuarios en los que se enfocará. Esta herramienta se puede llevar a cabo de dos formas: 1. Teniendo entrevistas con el usuario definidos, y 2. Observando al usuario interactuar o realizar la actividad estudiada.
- 2 Comience la actividad. Utilice una plantilla de mapa de empatía por usuario, o use un mapa de empatía para todos los usuarios, y use un pin por cada usuario entrevistado y ponerlo en la plantilla. Esto último, ayuda a tener toda la información en un mismo lugar y comprar comportamientos. Ayuda también a identificar patrones.
- 3 Algunas veces pueden haber contradicciones en lo que el usuario dice y hace. Ponga énfasis en lo que el usuario dice y lo que hace.
- 4 Ver plantilla adjunta. Si consideras que hay alguna pregunta que no calza con tu estudio, puede cambiarla.

PROCEDIMIENTO PARA EL FACILITADOR

Pasos previos a la actividad: los estudiantes deben haber definido su problema y usuario y seleccionado una muestra de personas para entrevistar. También pueden realizar la entrevista el mismo día de la actividad e ir completando el mapa de empatía a medida que obtienen sus respuestas.

- 1 Presente la herramienta y la plantilla del mapa de empatía y explica el valor que tiene el conocer al usuario. Mencione la relevancia de crear soluciones contextualizadas y basadas en un perfil de personas específicas. No dejar al usuario como un grupo muy abierto, pues será muy difícil diseñar una solución.
- 2 Reúna a los participantes en equipos ya conformados previamente, o bien se generan nuevos equipos para la realización del ejercicio.
- 3 Los participantes deben entrevistar a la muestra de usuarios y reunir las principales respuestas.
- 4 Cierre la actividad con el análisis de los resultados obtenidos a partir de los patrones generales identificados en los mapas de empatía. Retroalimente sobre la representatividad del usuario a una totalidad de personas. El objetivo es completar con mayor información este mapa de empatía, ya que esto será una “foto carnet” del usuario con el que están trabajando.

MATERIALES



Plantilla de “Mapa de empatía”



Plumones, lápices o sharpies

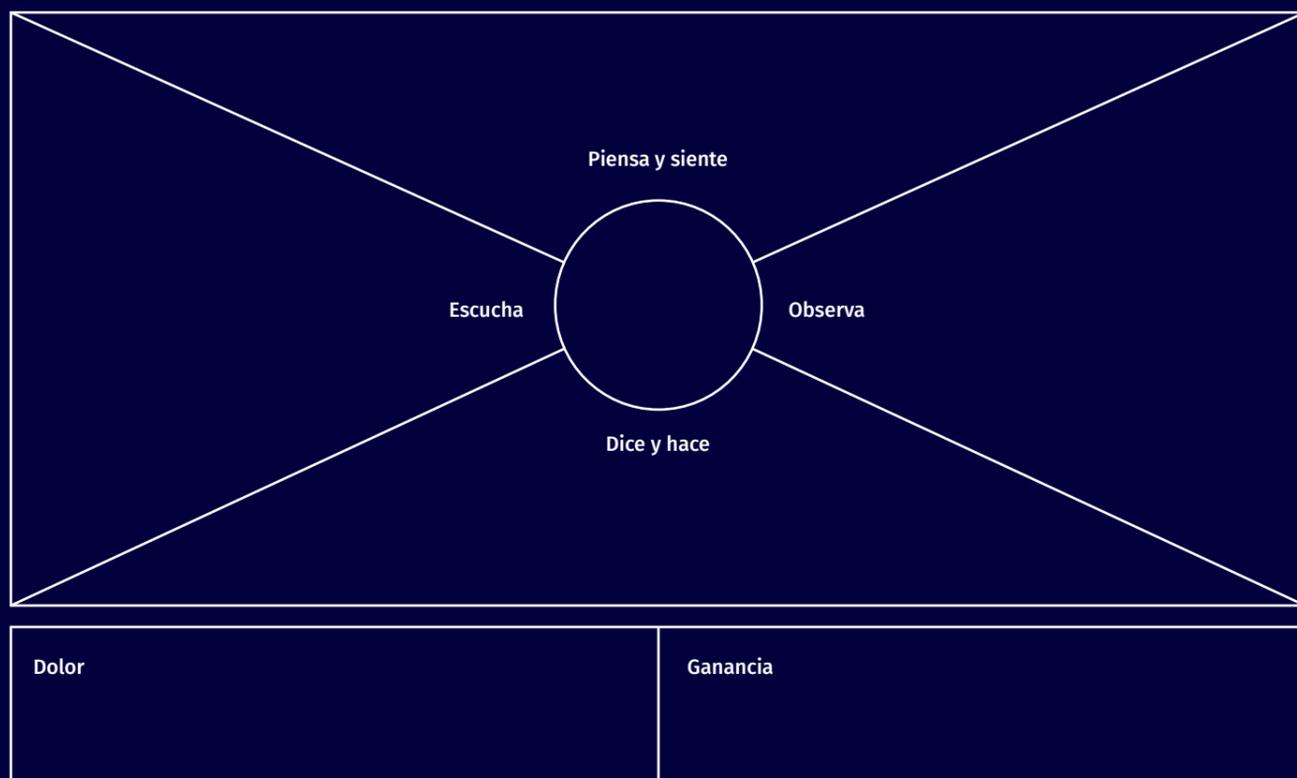


Post it



Canva

PLANTILLA



El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que te recomendamos que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso

MAPA DE EMPATÍA

