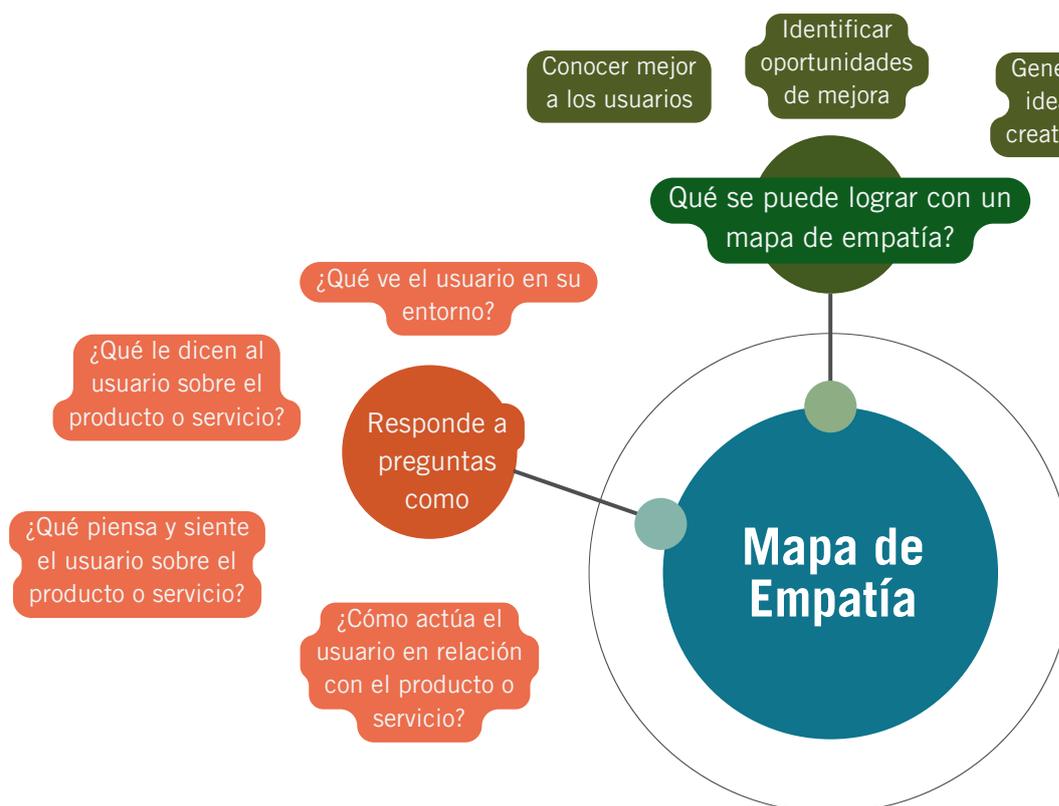




1. EMPATIZAR

Mapa de empatía

El mapa de empatía es una herramienta visual que nos ayuda a comprender mejor a nuestros usuarios. Se basa en la idea de ponerse en el lugar del usuario y ver el mundo desde su perspectiva.



¿Cómo se crea un mapa de empatía?

01

Lo que ve: Lo que el usuario ve en su entorno, como los productos, servicios, personas y experiencias que le rodean.

02

Lo que oye: Lo que el usuario escucha de otras personas, como amigos, familiares y compañeros de trabajo.

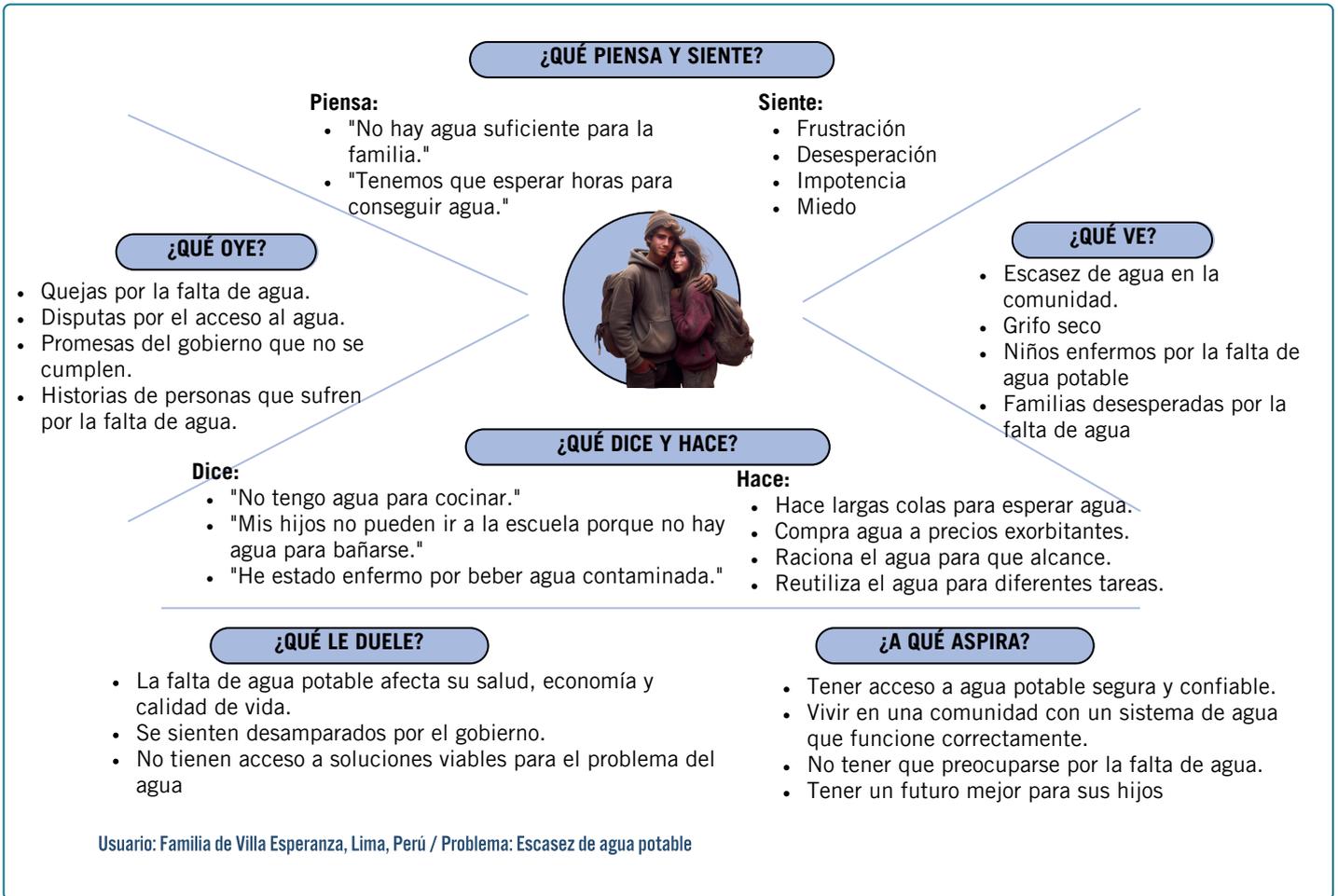
03

Lo que piensa y siente: Se refiere a las emociones, pensamientos y creencias del usuario.

04

Lo que hace: Se refiere a las acciones y comportamientos del usuario.

Mapa de empatía: La batalla por el agua



ACTIVIDAD 3

Trabaja en equipo



Objetivo: A partir del caso de la escasez de agua potable en Villa Esperanza, Lima, Perú, crearán un mapa de empatía para un caso práctico análogo.

1. Presentación del caso

- Se presentará un caso práctico análogo al de la escasez de agua potable, como por ejemplo:
 - Escasez de alimentos en una comunidad rural.
 - Falta de acceso a la educación en una zona marginada.
 - Dificultad para obtener atención médica en una población vulnerable.

2. Lluvia de ideas

- Se realizará una lluvia de ideas para identificar los diferentes grupos de personas que se ven afectados por el problema.
- Se registrarán las ideas en post-its y se colocarán en un papelógrafo.

3. Creación del mapa de empatía

- Cada equipo creará un mapa de empatía, siguiendo los siguientes pasos:
 - **¿Qué dice y hace?** Se registrarán las acciones y palabras que expresan las necesidades y emociones del usuario.

- **¿Qué piensa y siente?** Se analizarán los pensamientos y emociones del usuario en relación con el problema.
- **¿Qué ve?** Se describirán los elementos del entorno que el usuario ve y que le afectan.
- **¿Qué oye?** Se registrarán los sonidos y mensajes que el usuario escucha y que le influyen.
- **¿Qué le duele?** Se identificarán las principales dificultades que enfrenta el usuario.
- **¿A qué aspira?** Se describirán los deseos y objetivos del usuario