

MAPA DE EMPATÍA – PLANTILLA

1. Información básica del usuario

Nombre del usuario (Persona): _____

Edad: _____ Ocupación / Rol: _____

Contexto de uso:

2. ¿Qué piensa y siente?

(Preocupaciones, deseos, miedos, motivaciones internas)

- _____
- _____
- _____

¿Qué es realmente importante para este usuario?

- _____

3. ¿Qué ve?

(Entorno del usuario, qué observa, qué sistemas usa)

En su entorno visual:

- _____
- _____

Qué ve que otros hacen:

- _____

4. ¿Qué dice y hace?

(Comportamientos, frases típicas, decisiones)

Acciones:

- _____
- _____

Frases que suele decir:

- “ _____ ”

- “ _____ ”

5. Dolores (Pain Points)

(Frustraciones, obstáculos, miedos)

- _____
- _____
- _____

¿Qué le dificulta lograr sus objetivos?

6. Ganancias (Expectativas positivas)

(Beneficios esperados, mejoras, alivios)

- _____
- _____
- _____

¿Resultado ideal?

7. Conclusiones del equipo

Insight principal:

Implicaciones para el diseño:

8. Validación del equipo

Integrantes:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

Fecha: _____

Caso de estudio: _____