**4.1 Comprensión y Aplicación del Paso “Empatizar”**

**1. Mapa de Necesidades**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usuario | Necesidades Principales | Frustraciones Comunes |
| Dueños de mascotas | - Acceso fácil al historial de salud de su mascota- Recordatorios de vacunas- Comprar productos compatibles | - Tener la info en papel o apps distintas- No saber si un veterinario es confiable- Ir a tiendas físicas |
| Veterinarios | - Un sistema para registrar historiales de forma digital- Visibilidad ante nuevos clientes | - Tener que guardar papeles o Excel- Perder tiempo explicando datos sin historial previo |
| Administradores de sistema | - Controlar calidad del contenido y usuarios- Validar datos fácilmente | - Veterinarios falsos, datos incorrectos- No tener métricas de uso |

**2. Mapa de Empatía (Usuario: Dueño de Mascotas)**

|  |  |
| --- | --- |
| Área | Ejemplo para el proyecto |
| ¿Qué piensa y siente? | Quiere lo mejor para su mascota, pero se siente frustrado por la falta de información integrada. |
| ¿Qué ve? | Plataformas separadas, poco confiables, veterinarios sin validación clara. |
| ¿Qué dice y hace? | Pregunta a conocidos por recomendaciones, guarda carnets en papel, busca productos en Amazon. |
| ¿Qué escucha? | Opiniones de amigos, consejos de grupos en redes sociales, sugerencias del veterinario. |
| ¿Qué le duele? | Olvidar una vacuna, perder el historial al cambiar de veterinario, comprar productos inadecuados. |
| ¿Qué gana? | Tener todo en un solo lugar, encontrar veterinarios certificados, mejorar el bienestar de su mascota. |

**3. Buyer Persona (Usuario ideal para el sistema)**

**Nombre:** Mariana Torres  
**Edad:** 33 años  
**Ubicación:** Ciudad de México  
**Ocupación:** Diseñadora gráfica freelance  
**Mascotas:** 2 (un perro y un gato)  
**Hábitos digitales:** Compra en línea, usa apps bancarias y de delivery, redes sociales activas  
**Necesidades:** Llevar control del historial médico de sus mascotas, saber cuándo deben vacunarse, comprar productos sin salir de casa.  
**Frustraciones:** Su veterinario usa papel, olvida fechas de vacunas, compró croquetas que le hicieron daño a su gato.  
**Objetivo:** Tener **una sola app confiable** donde pueda **controlar salud, citas y productos** para sus mascotas.

**4. Test de Usuario (Exploratorio – Etapa Empatizar)**

Aquí simulas o realizas entrevistas u observaciones para entender necesidades reales. Ejemplo de preguntas que podrías aplicar en entrevistas o encuestas a usuarios reales:

**Preguntas clave para dueños de mascotas:**

* ¿Cómo registras actualmente la información médica de tu mascota?
* ¿Qué tan fácil te resulta encontrar un veterinario confiable?
* ¿Tienes problemas para recordar vacunas o revisiones médicas?
* ¿Dónde compras productos para tus mascotas y por qué?
* ¿Te gustaría tener todo centralizado en una sola app?

**Resultados esperados (hipotéticos):**

* 80% guarda los historiales en papel o fotos en el celular.
* 65% ha tenido problemas encontrando veterinarios confiables.
* 90% estaría dispuesto a usar una app si es sencilla y segura.
* 75% compra en marketplaces pero preferiría una tienda enfocada en mascotas con historial vinculado.

**Conclusión del paso “Empatizar”**

Has identificado:

* Las **necesidades reales** de los usuarios (control, seguridad, facilidad).
* Sus **emociones y frustraciones** (desconfianza, pérdida de datos, esfuerzo innecesario).
* El **usuario ideal (buyer persona)** y cómo piensa.
* Y puedes **validarlo con entrevistas o encuestas** como parte del test de usuario.