

# Mapa de empatía

Identificando el comportamiento del usuario

Diseñador por: Equipo scrum

Diseñador para: Pago Fácil

Fecha: 29-09-2025

¿Qué le importa realmente? Poder pagar de forma segura mis recibos publicos

## ¿Qué piensa y siente?

¿Cuáles son sus principales preocupaciones, inquietudes y aspiraciones? La principal preocupación es que con el auge de la tecnología el día de mañana no se podrán pagar los recibos por caja.

¿Qué otros pensamientos y sentimientos pueden motivar e influir en sus pensamientos? Otra preocupación es la inseguridad que se vive en la ciudad, es peligroso salir al banco a pagar .



## ¿Qué ve?

¿Qué es lo que ve en el mercado? Ve a otros adultos mayores realizando los pagos igual que ella.

¿Qué es lo que ve que otros dicen y hacen? Ve a sus parientes manejar el dinero virtual y realizar los pagos a traves de aplicaciones y por PSE, generandole curiosidad e interes.



¿Qué es lo que ve en su entorno cercano? Ve a sus parientes más jovenes realizar pagos por internet.

## ¿Qué oye?

¿Qué oyen que otros dicen? Escucha que los pagos PSE son necesarios y seguros.

¿Qué oyen de quién les influye? Que se anime a realizar los pagos PSE porque son seguros.

¿Qué oyen de sus amigos? Que algunos ya están haciendo pagos PSE con asistencia de sus familiares.



## Qué dice y hace?

Rocio Maldonado - 75 años

¿Qué comportamiento observamos? Es una persona cuidadosa con su dinero, organizada y metódica.

¿Qué necesitan hacer de una manera diferente? Lograr realizar sus pagos PSE con confianza y solvencia.



¿Qué hacen a día de hoy? Retira el dinero en el cajero y busca un rapicade para pagar los recibos, exponiendose a los peligros en la ciudad.

¿Qué trabajos quieren o necesitan hacer? Familiarizarse con una app sencilla y que le permita realizar sus pagos de forma segura.

## Pains

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones, obstáculos, dolores y ansiedades? Cambiar su forma de hacer los pagos le genera miedo y ansiedad, pero también comprende que es necesario, ya que se esta exponiendo a muchos peligros en la ciudad retirando dinero en efectivo y buscando una ventanilla de pago física.

## Gains

¿Qué es lo que quieren, desean, necesitan, esperan y sueñan? Su meta es lograr aprender a realizar los pagos de una forma moderna y segura, desear dar el paso a los pagos PSE pero que sea un proceso amigable y totalmente seguro.