



# Mapa de empatía

Un Mapa de Empatía nos permite resumir nuestro aprendizaje de las interacciones con personas en el campo de la investigación de diseño. El mapa consta de cuatro áreas principales en las cuales focalizar nuestra atención, por lo tanto provee una perspectiva general de la experiencia de una persona. Los mapas de empatía son también muy útiles como base para la construcción de *personas* que podrías crear más adelante.

Un mapa de empatía consiste en cuatro cuadrantes. Los cuatro cuadrantes reflejan cuatro aspectos clave, que el usuario demostró/poseyó durante la etapa de observación/investigación. Los cuatro cuadrantes se refieren a lo que el usuario: **Dijo, Hizo, Pensó y Sintió**. Es bastante fácil determinar lo que el usuario dijo e hizo. Sin embargo, determinar aquello que pensó o sintió debería estar basado en observaciones y análisis cuidadosos como, por ejemplo, cómo se comportó y respondió a ciertas actividades, sugerencias, conversaciones, etc.

## Completar el Mapa de Empatía

- Disponer los cuatro cuadrantes sobre una mesa, dibujarlos en papel o en una pizarra. Puedes usar la plantilla en blanco que proveemos más adelante e imprimirla.
- Revisar tus notas, fotos, audio y video de tu investigación/campo y completar cada uno de los cuatro cuadrantes mientras que defines/sintetizas:
- ¿Qué DIJO el usuario? Anotar citas significativas y palabras clave que la persona haya dicho.

[Continúa en la siguiente página]



INTERACTION DESIGN  
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG



Creative Commons BY-SA license: You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.

# Completar el Mapa de Empatía

[Continúa de la página anterior]

- ¿Qué HIZO el usuario? Describe qué acciones y comportamientos notaste o incluye fotos o dibujos.
- ¿Qué PENSÓ el usuario? Investiga más a fondo. ¿Qué crees que el usuario haya estado pensando? ¿Cuáles son sus motivaciones, sus metas, sus necesidades, sus deseos? ¿Qué te dice todo esto de sus convicciones?
- ¿Cómo se SINTIÓ el usuario? ¿Qué emociones puede haber estado sintiendo el usuario? Toma en cuenta pistas sutiles como el lenguaje corporal y su elección de palabras y tono de voz.



INTERACTION DESIGN  
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG



**Creative Commons BY-SA** license: You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.



Dijo



Hizo

## Mapa de empatía



Pensó



Sintió



INTERACTION DESIGN  
FOUNDATION

[INTERACTION-DESIGN.ORG](https://www.interaction-design.org)



**Creative Commons BY-SA license:** You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.