

A graphic titled 'MAPA DE EMPATÍA' (Empathy Map) centered on a white diamond. The diamond is surrounded by several other diamonds of various colors (red, orange, green, blue, teal) and sizes, some of which contain text. The background is a light gray grid.

MAPA DE EMPATÍA

IWCx
Almendralejo

JAVIER GARCÍA



¿QUÉ ES?

Una herramienta para
empatizar y
entender al usuario.

PIENSA Y SIENTE

ESCUCHA

VE

DICE Y HACE

QUÉ LO FRUSTR

QUÉ LO MOTIVA





PIENSA Y SIENTE

¿Cuáles son sus necesidades?
¿Qué preocupaciones tiene?
¿Qué es lo que le importa y no dice?
¿Qué expectativas tiene?
¿Qué lo mueve?



ESCUCHA

- ¿Qué dice su entorno?
- ¿Qué dicen sus amigos/familia?
- ¿Quiénes son sus influenciadores?
- ¿A qué medios presta atención?
- ¿Cómo se comunica su entorno?



DICEY HACE

¿Cuál es su actitud?

¿Cómo se comporta?

¿Qué dice que le importa?

¿Con quién habla?

¿Hay diferencias entre lo que dice y piensa?



VE

¿Cómo es su entorno?
¿Cómo son sus amigos?
¿Cuál es la oferta que le ofrece el
mercado?
¿Qué tipo de problemas enfrenta?
¿Ante qué está expuesto?



QUÉ LO MOTIVA

¿Qué quiere conseguir?
¿Para él o ella, qué es el éxito?
¿Qué quiere alcanzar?



QUÉ LO FRUSTRA

¿Qué miedos tiene?
¿Qué cosas lo frustran?
¿Qué obstáculos encuentra en su camino?

