

Empathy Map Template

El **Empathy Map** es una herramienta clave en el **Diseño Centrado en el Usuario (HCD)**, que permite comprender a profundidad a los usuarios, identificando sus pensamientos, emociones, comportamientos y necesidades. En esta guía encontrarás los pasos para usarlo.

1. Define el Usuario

Antes de llenar el mapa, identifica a quién está dirigido. Puedes basarte en un **User Persona** Template que también encontrar en Mi Mentor en Diseño, para definir:

- ¿Quién es el usuario? (Perfil demográfico y contexto)
- ¿Cuál es su problema o necesidad principal?
- ¿Cómo interactúa con el producto o servicio?

2. Completa las Secciones del Empathy Map

Usa investigaciones cualitativas (entrevistas, observaciones, encuestas) para llenar cada cuadrante con información real.

Sección	Preguntas Claves
¿Qué piensa y siente?	¿Cuáles son sus preocupaciones, miedos o expectativas? ¿Qué lo motiva? ¿Qué lo frustra?
¿Qué ve?	¿Cómo es su entorno? ¿Qué influencias externas afectan su comportamiento? ¿Qué productos, servicios o tendencias observa?
¿Qué dice y hace?	¿Cómo se expresa en público? ¿Cómo interactúa con los demás? ¿Cómo reacciona ante problemas?
¿Qué escucha?	¿Qué dicen sus amigos, familiares o comunidad sobre el tema? ¿A qué fuentes de información confía y sigue?
Pain Points (Dolores)	¿Cuáles son sus principales frustraciones? ¿Qué le impide alcanzar sus objetivos?
Goals & Needs (Metas y Necesidades)	¿Qué quiere lograr? ¿Qué soluciones necesita?

💡 **Consejo:** Llena cada cuadrante con frases literales de los usuarios, hallazgos (insights) de observaciones y hallazgos de investigación.