

Mapa de empatía

Base del conocimiento de la experiencia de usuario

¿Qué es un Mapa de Empatía?

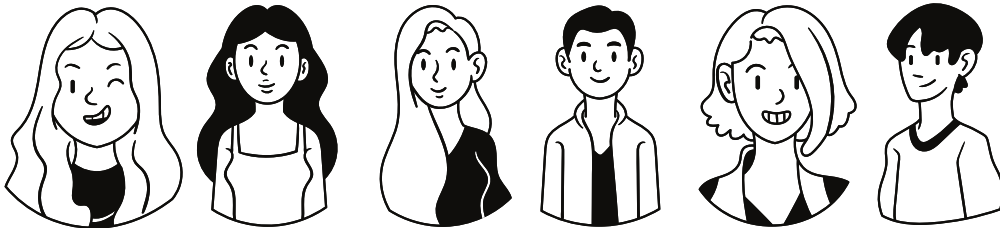
El Mapa de Empatía es una herramienta visual que nos ayuda a ponernos en el lugar de nuestros visitantes o de nuestra propia comunidad. Sirve para entender sus necesidades, emociones, expectativas y preocupaciones, y así diseñar experiencias turísticas más significativas, respetuosas y auténticas.

Instrucciones

- Piensa en un visitante (puede ser real o imaginario) que llega a tu comunidad o territorio.
- También puedes hacer este ejercicio pensando en la propia comunidad local como protagonista.
- Completa cada sección respondiendo desde su perspectiva.

- Investiga y prepara la información que recolectaste de cada usuario
- Crea un mapa para cada usuario
- Usa una hoja amplia
- Usa las notas adhesivas o post its para anotar, o puedes usar lapiceros de distintos colores
- Usa diferentes colores para cada sección

Recursos: Puedes cortar y pegar una de las imágenes y ponerlas en el centro para ayudarte a visualizar!



Adaptado de: Montiel, T. R., & Olmedo, S. L. (2024). Los mapas de empatía: Una herramienta para evaluar las necesidades y motivaciones del turista. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 8(1), 139-164.

Diseño adaptado con Canva Pro.

Mapa de empatía

Identificando el comportamiento del usuario

Diseñado por:

Quién en mente:

Fecha:

¿Qué piensa y siente?

- ¿Qué le importa realmente?
- ¿Cuáles son sus principales preocupaciones, inquietudes y aspiraciones?
- ¿Qué otros pensamientos y sentimientos pueden motivar e influir en sus pensamientos?

¿Qué ve?

- ¿Qué es lo que ve en el mercado?
- ¿Qué es lo que ve en su entorno cercano?
- ¿Qué es lo que ve que otros dicen y hacen?
- ¿Qué está mirando o leyendo?

¿Qué oye?

- ¿Qué oyen que otros dicen?
- ¿Qué oyen de sus amigos?
- ¿Qué oyen de sus colegas?
- ¿Qué oyen de quién les influye?

¿Qué dice y hace?

- ¿Qué comportamiento observamos?
- ¿Qué podemos imaginar que hacen?
- ¿Qué necesitan hacer de una manera diferente?
- ¿Qué trabajos quieren o necesitan hacer?
- ¿Qué hacen a día de hoy?

Frustraciones

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones, obstáculos, dolores y ansiedades?

Motivaciones

¿Qué es lo que quieren, desean, necesitan, esperan y sueñan?



Ejemplo: Mapa de empatía

Identificando el comportamiento del usuario

Diseñado por: Grupo Nexus

Quién en mente: Turistas de USA

Fecha:

