| Mapa de Empatía  | Diseñador por:  | Diseñado para:   | Fecha:   | Version: |
|--|---|--|--|----------|
| 1  | ¿Con QUIÉN vamos a empatizar? ¿Quién es la persona que queremos entender? ¿En qué situación se encuentran? ¿Cuál es su papel en la situación? | META  2 ¿Qué necesitan hac ¿Qué trabajos quiere ¿Qué decisiones ne ¿Cómo sabremos q          | itan HACER?  cer de una manera diferente? ren o necesitan hacer? coesitan tomar? que tuvieron éxito?   |          |
| 6 ¿Qué OYEN?   | ESFUERZOS<br>¿Cuáles son sus mied<br>frustraciones y ansieda  | ENSA y qué SIENTE?  RESULTADOS ¿Qué es lo que quiere, necesita, espera y sueña?              | ¿Qué VEN? ¿Qué es lo que ellos ven en el mercado? ¿Qué es lo que ellos ven en su entomo cercano? ¿Qué es lo que ellos ven que otros dicen y hacen? ¿Qué están mirando y leyendo? |          |
| ¿Qué oyen que otros o<br>¿Qué oyen de sus am<br>¿Qué oyen de sus colo<br>¿Qué oyen de quien le |   | ramientos y sentimientos pueden motivar uir en sus comportamientos?                          | ¿Qué DICEN? ¿Qué les escuchamos decir? ¿Qué podemos imaginar que dicen?  |          |
|  | ¿Qu<br>JQy  | Qué HACEN?  é hacen a día de hoy? é comportamiento observamos? é podemos imaginar que hacen? |  |          |