

El mapa de empatía es una herramienta del Diseño Centrado en las Personas que nos permite mapear quién es ese cliente y/o usuario ideal de nuestro producto o servicio. Entender a este personaje a fondo nos puede ayudar a entregarle un producto o servicio más ajustado a sus necesidades.

1. Identifica quién es el cliente y/o usuario de tu producto o servicio.
2. Ponle un nombre y tómate 5 o 10 minutos para imaginar cómo es la vida de esa persona. Puedes pensar en clientes o usuarios reales que conozcas.
3. Ubícalo/a en el centro del Mapa de Empatía y responde todas las preguntas de la forma más concreta posible.
4. ¡Usa imágenes! Son muy poderosas para entender sensaciones y emociones. Puedes recortar y pegar, o dibujar para enriquecer tus descripciones.

**AQUÍ HAY UN TIP:**

Cliente: la persona u organización que compra tu producto.

Usuario: la persona u organización que usa tu producto.

Ejemplo: Si yo compro un helado para mí, yo soy ambos, el cliente y usuario de la heladería. Pero si yo compro un helado para mi hijo, yo soy el cliente, pero mi hijo es el usuario.

