

Mapa de empatía

Una plantilla dividida en zonas, como lo que la persona dice, hace, ve, oye, piensa y siente, que el equipo llena con lo que sabe de ella para ponerse en su lugar.

En inglés

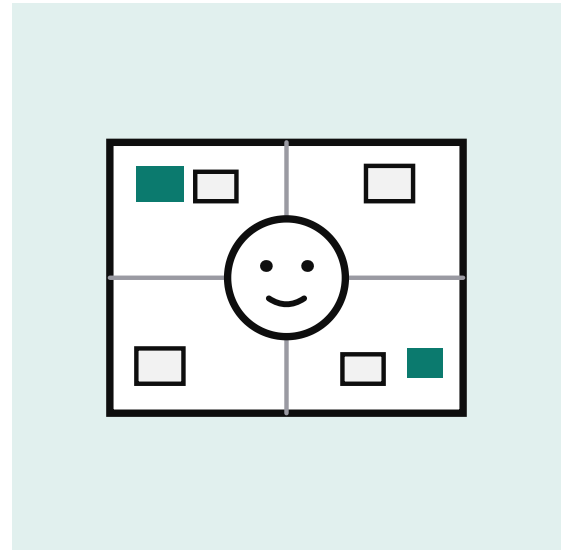
Empathy map

Origen

XPLANE (mediados de los 2000); Gray, Brown y Macanuffo (2010)

Resultado

Una hoja que resume, en equipo, cómo ve el mundo un tipo de persona



Para qué sirve

Ayuda a que el equipo comparta una misma imagen de la persona para la que diseña, y a ver qué sabe de ella y qué está suponiendo.

Elementos clave

Una persona o un tipo concreto

El mapa se hace para alguien en particular y con un objetivo, no para «los usuarios» en general.

Lo que se observa y lo que se infiere

Lo que dice y hace sale de la investigación; lo que piensa y siente se deduce, y conviene marcarlo así.

Se llena en equipo

Su valor está en la conversación que provoca y en las dudas que deja a la vista.

Cómo se hace



Se elige a la persona y lo que quiere conseguir.



El equipo llena las zonas con notas sacadas de entrevistas y observaciones.



Se revisa lo que falta y lo que hay que comprobar con más investigación.

Aplicaciones en diseño

✓ Cuándo usarlo

Después de entrevistar u observar, cuando el equipo necesita ponerse de acuerdo sobre cómo es la persona para la que diseña.

✗ Evita

Llenarlo de memoria, sin investigación detrás, y tratar lo inventado como si fuera un dato.

👁 Para no caer

Es un punto de partida: compruébalo con las personas reales.

Conexiones

Relacionado con

■ Diagrama de afinidad

■ Entrevista en profundidad

■ Journey map

■ Personas

Autores y obras

XPLANE

Según la propia empresa, el mapa nació a mediados de los 2000 de unas «cabezas grandes» que dibujaba su director creativo, Scott Matthews, y que Dave Gray convirtió en plantilla.

2010

**Dave Gray, Sunni Brown
y James Macanufo**

Lo publicaron en Gamestorming, un libro de dinámicas para talleres, y desde ahí se extendió.

Fuentes

Fuentes originales

- Gray, D., Brown, S. y Macanufo, J. (2010). Gamestorming: A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers. O'Reilly Media.

Fuentes secundarias

- XPLANE (s. f.). The empathy map: A human-centered tool for understanding how your audience thinks. XPLANE. [Ver fuente \(https://xplane.com/the-empathy-map-a-human-centered-tool-for-understanding-how-your-audience-thinks/\)](https://xplane.com/the-empathy-map-a-human-centered-tool-for-understanding-how-your-audience-thinks/)

Última revisión: 25 de octubre de 2026