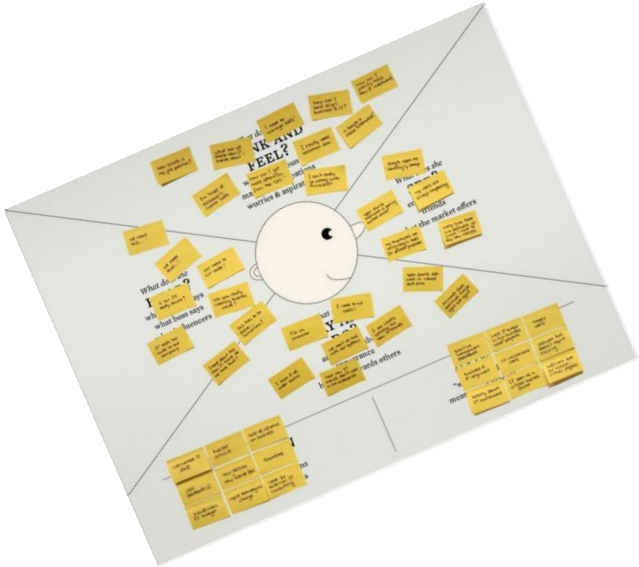
Universidad de Lima
Taller de Emprendimiento 2016-1

Mapa de Empatía (Empathy Map)



¿Qué es lo que

PIENSAN Y SIENTEN?

Qué cuenta realmente.
Sus mayores preocupaciones y aspiraciones.

¿Qué es lo que

ESCUCHAN?

Qué dicen las amistades.
Qué dice el jefe.
Qué dicen sus influenciadores.

Bruce
30 años
Deportista

¿Qué es lo que

OBSERVAN?

Su entorno.
Sus amigos.
Qué ofrece el mercado.

¿Qué es lo que

DICEN Y HACEN?

Actitud en público.
Apariencia.
Comportamiento frente a los demás.

ESFUERZOS/DOLOR	RESULTADOS/GANAR
Temores. **Frustraciones.** **Obstáculos.**	**Lo que quiere / Lo que necesita.** **Medidas de éxito.**

Ejemplo

Tecnología de ahorro de combustible y de menor contaminación al medio ambiente para vehículos ...

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

Le incomoda gastar en gasolinas de alta calidad y reparar su vehículo. Lo que le hace dudar y sentirse preocupado en no saber qué es lo que más le conviene. Se siente frustrado y de mal humor.

¿QUÉ OYE?

Qué el combustible que se vende en el Perú es de baja calidad y que eso puede dañar el motor.
El precio del crudo disminuye sin embargo la gasolina no baja de precio. El precio de combustible en el extranjero es más barato.

¿QUÉ VE?

Programas en NatGeo, Redes Sociales o Youtube donde muestran tecnologías de alta calidad en países extranjeros. En el día a día ve carros parados o con emisiones fuertes que contaminan el medio ambiente.

¿QUÉ DICE Y HACE?

Al ser un usuario activo en medios sociales, demuestra sus disconformidades a través del facebook u otros. Busca la manera de cuidar su vehículo. Se ajusta con otros gastos.

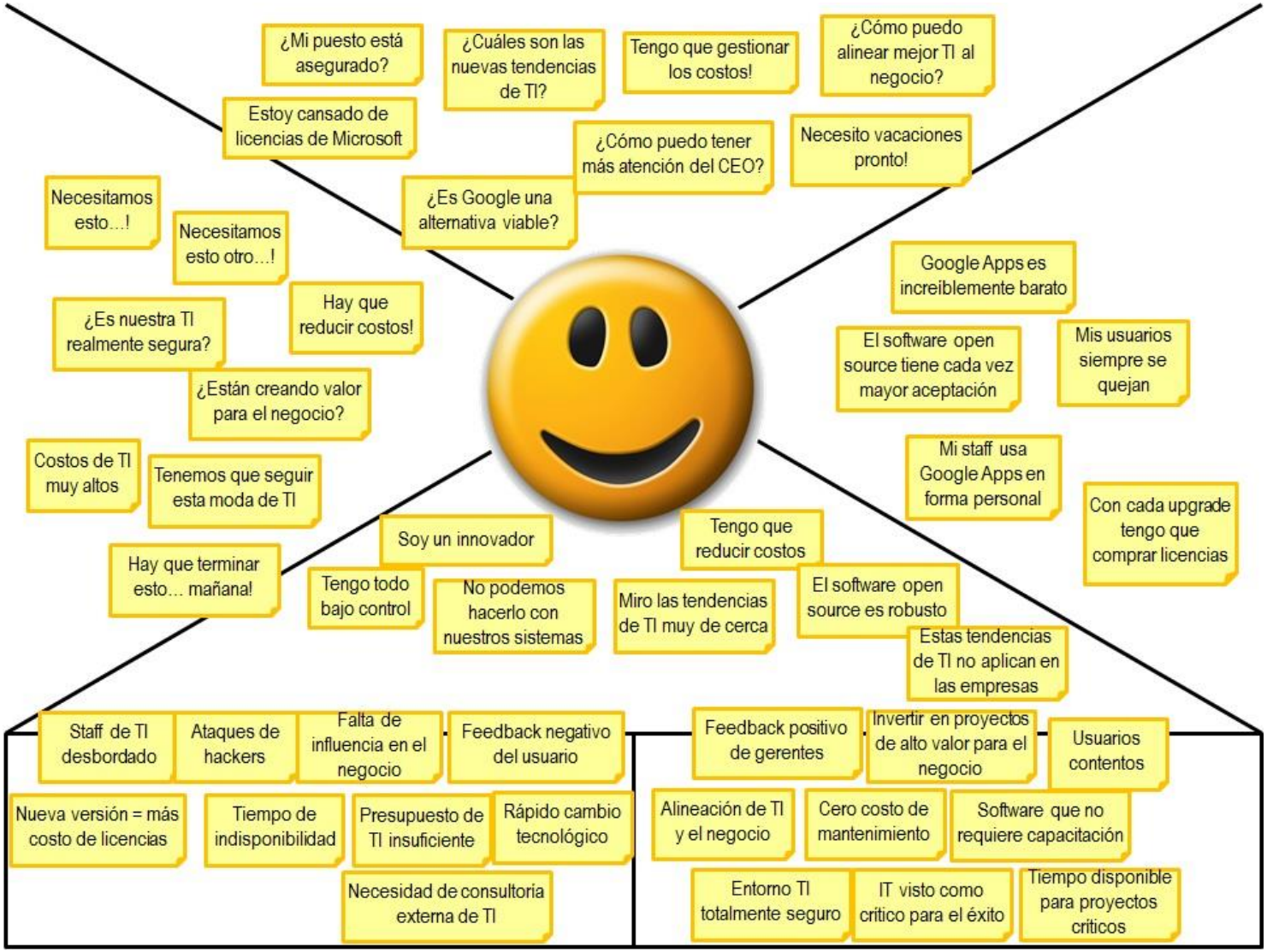
Se siente frustrado	Disminuye sus costos

Taller: Mapa de Empatía

Producto o solución que ayude en la cocina de los hogares / un producto o servicio que facilite el aprendizaje en la universidad.

- Pasos a seguir:
  1. Cada grupo debe de identificar al cliente: nombre, edad, gustos, actividades, trabajo, pertenencias, etc. **Deben considerar la máxima información para poder identificar correctamente a su CLIENTE.**
  2. Un miembro de cada grupo se convierten en el **«cliente»** y los otros alumnos preguntan por cada una de las seis preguntas del bloque del Mapa de Empatía y toma notas. Luego intercambian roles. Pueden ser 3 mínimo o todos.
  3. Terminado el trabajo de roles y preguntas, cada alumno revisa sus notas y coloca en forma **breve (pocas palabras)** sus ideas mas importantes en un Post it con los plumones.
  4. Un miembro líder del grupo sirve de moderador y por cada bloque del mapa de empatía va seleccionando y pegando (con la ayuda de los demás alumnos) los post its en el papelógrafo.
  5. **El Mapa debe de contar en forma muy clara quién es el Cliente!!!**

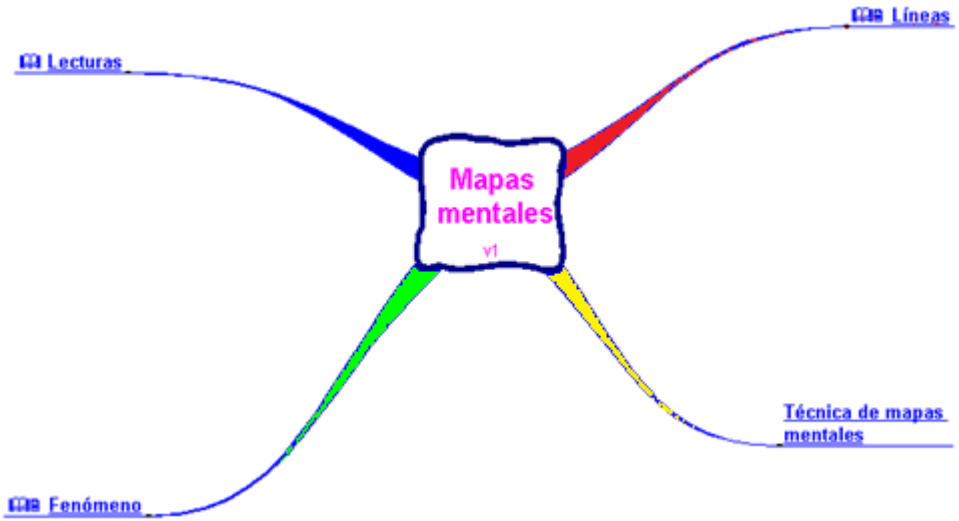
Resultados Esperados!!!



Mapa Mental (Mindmapping)

¿Cómo se construye?

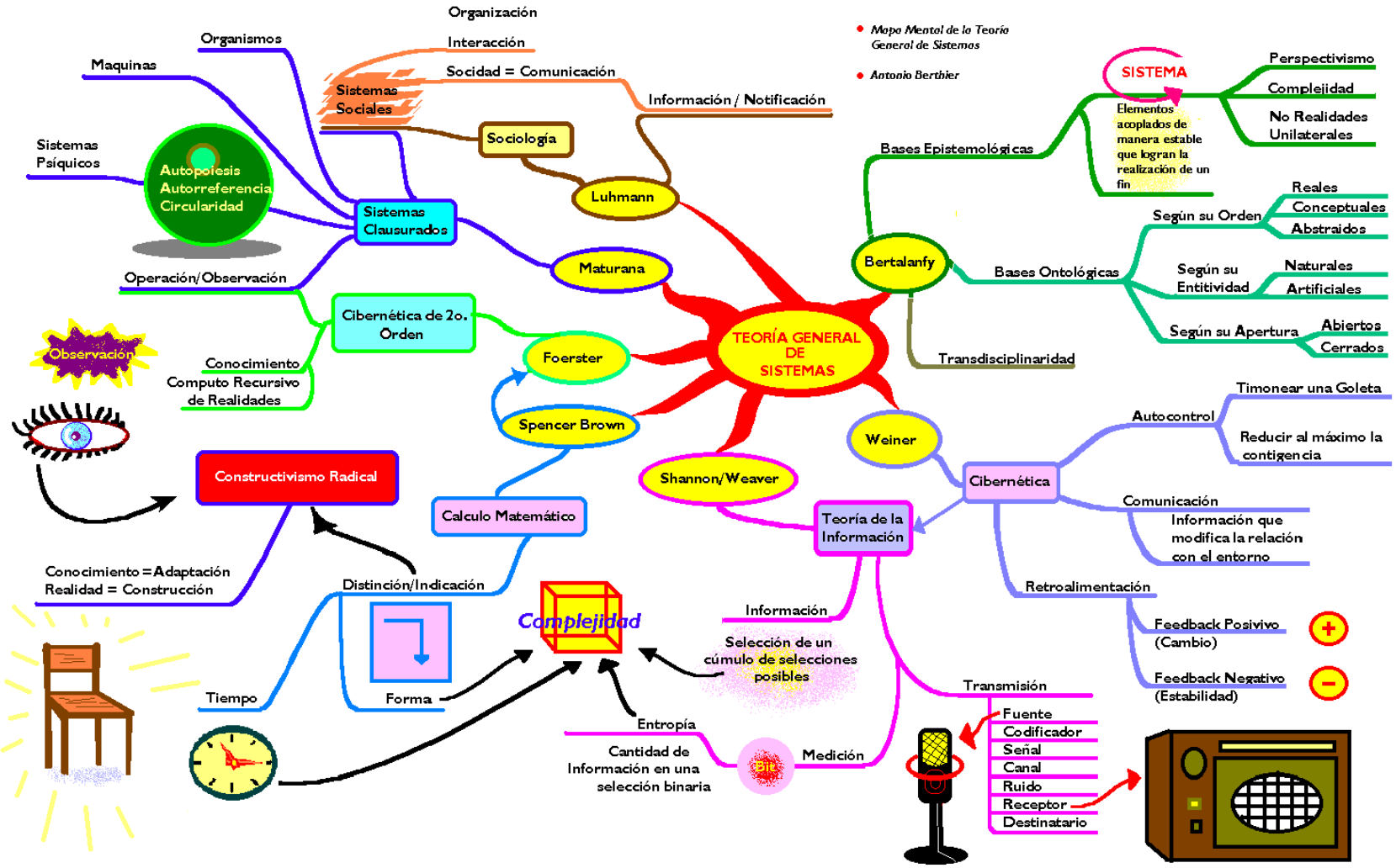
- Se aconseja tomar como centro una imagen. Que sea dimensional e incorpore por lo menos cuatro colores, así el cerebro usa las distintas habilidades corticales potenciando su capacidad.
- Utilizar ideas ordenadoras



Sugerencias.....

- Una palabra por línea
- Escrita en letra de imprenta, la palabra se anota sobre la línea
- Un símbolo por idea.
- Utiliza colores e imágenes con creatividad.
- Letras diferentes (Forma y tamaño)
- Símbolos, Códigos, Flechas.

Ejemplo

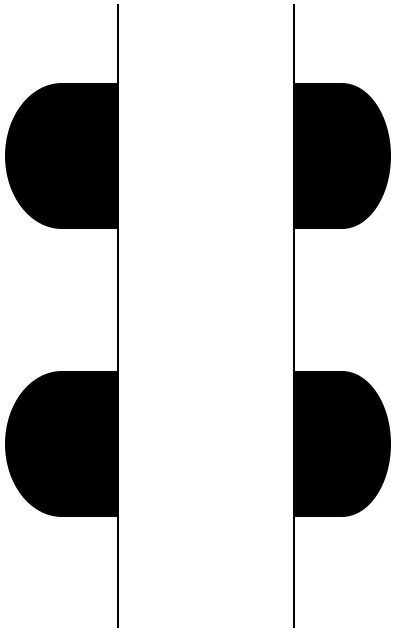

Mapa Mental de la Teoría General de Sistemas
Antonio Berthier
TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS
Bertalanfy
Bases Epistemológicas
SISTEMA
Elementos acoplados de manera estable que logran la realización de un fin
Perspectivismo
Complejidad
No Realidades Unilaterales
Bases Ontológicas
Según su Orden
Reales
Conceptuales
Abstraidos
Según su Entitividad
Naturales
Artificiales
Según su Apertura
Abiertos
Cerrados
Transdisciplinaridad
Luhmann
Sociología
Sistemas Sociales
Organización
Interacción
Sociedad = Comunicación
Información / Notificación
Maturana
Sistemas Clausurados
Organismos
Maquinas
Sistemas Psíquicos
Autopoiesis
Autorreferencia
Circularidad
Operación/Observación
Cibernética de 2o. Orden
Conocimiento
Computo Recursivo de Realidades
Observación
Foerster
Spencer Brown
Calculo Matemático
Distinción/Indicación
Forma
Tiempo
Constructivismo Radical
Conocimiento = Adaptación
Realidad = Construcción
Weiner
Cibernética
Autocontrol
Timonear una Goleta
Reducir al máximo la contigencia
Comunicación
Información que modifica la relación con el entorno
Retroalimentación
Feedback Posivivo (Cambio)
Feedback Negativo (Estabilidad)
Shannon/Weaver
Teoría de la Información
Información
Selección de un cúmulo de selecciones posibles
Complejidad
Entropía
Cantidad de Información en una selección binaria
Bit
Medición
Transmisión
Fuente
Codificador
Señal
Canal
Ruido
Receptor
Destinatario

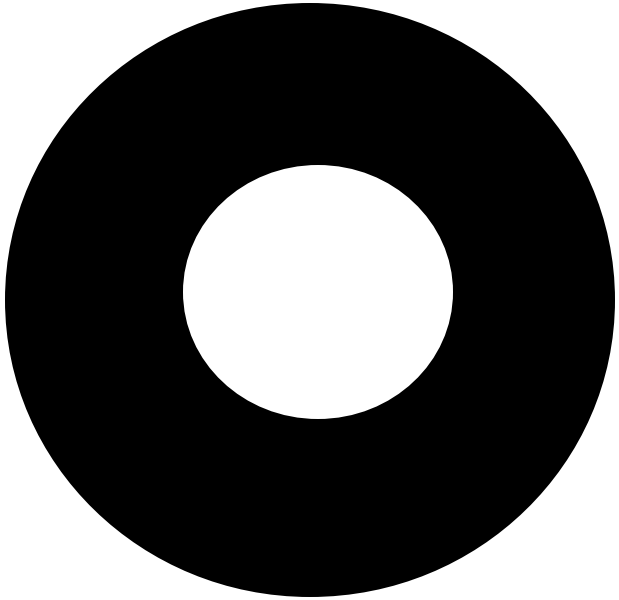
Ejemplo

Aplicaciones
PLANEACIÓN
APRENDIZAJE
ORGANIZACIÓN
JUNTAS
PRESENTACIONES
IDEAS
Tormenta
NEGOCIACIÓN
ENTRENAMIENTO

Juegos Mentales

DE LA SENSACIÓN A LA PERCEPCIÓN





LAS SEIS PREGUNTAS UNIVERSALES

- Los generadores de ideas deben estar conscientes de una verdad universal. Hay solamente seis preguntas que una persona puede contestarle a otro:

¿Qué? ¿Dónde?

¿Cuándo? ¿Cómo?

¿Por qué? ¿Quién?