

<p>“Ponte en sus zapatos: construimos un mapa de empatía” </p>

Tecnología e Informática | Tecnología | Design Thinking

Descripción

En esta sesión de Tecnología, los estudiantes aprenderán a transformar la información obtenida mediante una entrevista en un mapa de empatía. Esta herramienta pertenece a la fase de **empatizar** de la metodología Design Thinking y permite comprender mejor lo que una persona dice, piensa, siente y hace frente a una necesidad o problema.

A partir de sus notas de entrevista, los estudiantes organizarán evidencias, diferenciarán hechos de interpretaciones y completarán seis áreas del mapa: **dice, piensa, siente, hace, dolores y necesidades o beneficios esperados**. Trabajarán en equipos para analizar la información sin juzgar ni inventar respuestas, respetando siempre la privacidad y las opiniones de la persona entrevistada.

El aprendizaje se relaciona con situaciones cotidianas: diseñar una aplicación, mejorar un espacio escolar, crear un producto útil o proponer una solución para una dificultad de la comunidad. Comprender a los usuarios ayuda a crear soluciones más útiles, inclusivas y cercanas a la realidad. Al finalizar, cada equipo presentará un mapa de empatía fundamentado en la entrevista y explicará qué descubrió sobre la persona entrevistada y qué oportunidad de mejora podría investigarse después.

Objetivos de Aprendizaje

- **Identificar** información relevante de una entrevista relacionada con las experiencias, necesidades y dificultades de una persona.
- **Clasificar** las evidencias de la entrevista en las seis áreas del mapa de empatía: dice, piensa, siente, hace, dolores y necesidades o beneficios.
- **Elaborar** un mapa de empatía claro y completo, utilizando frases breves sustentadas en la información recogida.
- **Argumentar** oralmente las decisiones tomadas al ubicar cada evidencia en el mapa.
- **Evaluar** el mapa propio y el de otros equipos mediante criterios de claridad, relación con la entrevista y ausencia de suposiciones.

Recursos Necesarios

- Una copia de las notas o transcripción de la entrevista por equipo.
- Cartulinas o pliegos de papel, uno por equipo de 3 o 4 estudiantes.
- Notas adhesivas de seis colores o, en su defecto, hojas recortadas y marcadores.

- Marcadores gruesos, lápices, borradores, regla, cinta adhesiva y pegamento.
- Plantilla impresa del mapa de empatía con las áreas: dice, piensa, siente, hace, dolores y necesidades o beneficios.
- Ficha de trabajo para clasificar evidencias y distinguir “dato de la entrevista” de “interpretación”.
- Proyector o pantalla y una diapositiva o imagen de un mapa de empatía.
- Computador, tableta o celular por equipo, si están disponibles.
- Herramientas digitales opcionales: Canva, Google Jamboard, Google Slides o Microsoft PowerPoint.
- Rúbrica breve o lista de cotejo para evaluar el mapa de empatía.
- Temporizador visible y pizarra.

Requisitos Previos

- Conocer las etapas básicas del Design Thinking: empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar.
- Haber realizado una entrevista breve a un usuario o contar con la información recogida previamente.
- Reconocer la diferencia entre una pregunta, una respuesta, una opinión y una necesidad.
- Practicar la escucha activa: respetar turnos, no interrumpir y registrar información importante.
- Contar con notas legibles de la entrevista, sin divulgar datos personales innecesarios.
- Comprender que no se deben inventar respuestas ni presentar suposiciones como hechos.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 20 minutos

Propósito de la sesión

Docente: Explica: “Hoy vamos a convertir las respuestas de una entrevista en un mapa de empatía. No se trata de adivinar lo que una persona piensa, sino de organizar cuidadosamente lo que dijo y lo que podemos interpretar con evidencias. Esto nos ayudará a diseñar soluciones realmente útiles para ella”. Presenta el propósito y recuerda que la sesión corresponde a la fase **empatizar** del Design Thinking.

Estudiantes: Escuchan, revisan sus notas de entrevista y comentan brevemente qué problema o situación estaba explorando su equipo.

Activación de conocimientos previos: “¿Hecho o suposición?” (6 minutos)

Docente: Escribe en la pizarra las siguientes frases:

- “La estudiante dijo: ‘Me demoro mucho en llegar a la biblioteca’”.
- “La estudiante está aburrida de estudiar”.
- “La estudiante usa el celular para buscar información”.
- “La estudiante seguramente necesita una aplicación nueva”.

Pregunta: “**¿Cuáles frases son datos expresados o observados y cuáles son interpretaciones? ¿Qué evidencia necesitaríamos para afirmar las demás?**”

Estudiantes: Responden individualmente con las letras D —dato— o S —suposición— y luego comparan con un compañero.

Docente: Escucha dos respuestas y concluye que el mapa debe basarse primero en datos de la entrevista; las interpretaciones deben identificarse como tales y revisarse con cuidado.

Motivación y enganche: reto del diseñador (5 minutos)

Docente: Muestra una imagen de una mochila escolar o de una aplicación educativa y pregunta: “**¿Qué podría ocurrir si diseñamos esta solución sin preguntar nunca a los estudiantes que la usarán?**” Recoge respuestas como “podría ser incómoda”, “no resolvería el problema” o “tendría funciones innecesarias”. Luego plantea el reto: “**En 80 minutos, cada equipo construirá un mapa que permita entender mejor a su usuario**”.

Estudiantes: Proponen ejemplos de productos o servicios que no funcionan porque fueron diseñados sin conocer a sus usuarios.

Contextualización y organización (9 minutos)

Docente: Relaciona el contenido con situaciones cercanas: organizar los recreos, mejorar el transporte escolar, crear una campaña ambiental o diseñar una herramienta para estudiar. Forma equipos de 3 o 4 integrantes y asigna roles: lector de evidencias, organizador, redactor y portavoz. Entrega la plantilla y explica que no deben escribir nombres completos ni información privada.

Estudiantes: Se organizan, preparan las notas de entrevista y acuerdan una norma de trabajo: escuchar todas las ideas y preguntar “¿qué evidencia tenemos?” antes de aceptar una afirmación.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 80 minutos

Presentación activa del contenido: “Las seis ventanas del usuario” (15 minutos)

Docente: Proyecta un ejemplo sencillo sobre un estudiante que tiene dificultades para encontrar un lugar tranquilo para estudiar. Explica las seis áreas mediante preguntas guía:

- **Dice:** ¿Qué frases expresó directamente?
- **Piensa:** ¿Qué ideas o preocupaciones se pueden inferir con alguna evidencia?
- **Siente:** ¿Qué emociones menciona o demuestra?
- **Hace:** ¿Qué acciones, hábitos o estrategias realiza?
- **Dolores:** ¿Qué obstáculos, molestias o frustraciones enfrenta?
- **Necesidades o beneficios:** ¿Qué espera lograr o qué le ayudaría?

Modela un ejemplo: “Dijo: ‘En mi casa hay mucho ruido’” va en **dice**; “se distrae y cambia de lugar” va en **hace**; “le preocupa no terminar sus tareas” puede ir en **piensa** si existe una frase que lo respalde; “frustración” va en **siente**

solo si fue expresada u observada durante la entrevista. Aclara: **“Si no hay evidencia, escribimos ‘necesitamos comprobarlo’ en vez de inventarlo”**.

Estudiantes: Participan ubicando oralmente tres ejemplos en las áreas correspondientes y justifican sus decisiones.

Actividad 1: “Rescatamos las evidencias” (20 minutos)

Objetivo específico: Identificar y clasificar información relevante de la entrevista.

Organización: Equipos de 3 o 4 estudiantes.

Docente: Entrega la ficha de clasificación y dice: “Lean las notas de la entrevista. Subrayen frases importantes y conviértanlas en ideas breves. Cada idea debe responder: ¿quién lo dijo, qué hizo, qué sintió o qué dificultad mencionó?”.

- Leer individualmente las notas durante dos minutos.
- Subrayar respuestas relacionadas con el problema investigado.
- Escribir una idea por nota adhesiva, usando las palabras de la persona entrevistada cuando sea posible.
- Marcar con una estrella las frases que necesitan confirmación.
- Eliminar datos personales que no sean necesarios para el proyecto.

Estudiantes: Seleccionan entre 8 y 12 evidencias y explican a sus compañeros de dónde salió cada una.

Rol docente: Observa si las evidencias realmente aparecen en la entrevista y pregunta: **“¿En qué parte de la entrevista se menciona esto?”**, **“¿Es una frase de la persona o una conclusión del equipo?”** y **“¿Esta información ayuda a comprender el problema?”**.

Producto: Ficha de evidencias y notas adhesivas iniciales.

Actividad 2: “Armamos el mapa de empatía” (30 minutos)

Objetivos específicos: Clasificar evidencias, elaborar el mapa y argumentar las decisiones tomadas.

Organización: Equipos de 3 o 4 estudiantes.

Docente: Entrega la cartulina o plantilla y dice: “Dibujen en el centro una representación general del usuario, sin colocar datos privados. Dividan el espacio en seis áreas. Coloquen primero los datos seguros; después agreguen interpretaciones, pero identifiquenlas con un signo de interrogación”.

- Escribir en el centro quién es el usuario en términos generales, por ejemplo: “estudiante que usa el comedor escolar”.
- Ubicar las evidencias en las seis áreas.
- Revisar que cada nota contenga una idea clara y breve.
- Agregar en “dolores” los obstáculos mencionados en la entrevista.
- Agregar en “necesidades o beneficios” lo que la persona desea conseguir, evitando proponer todavía una solución.
- Colocar un signo de interrogación junto a toda interpretación que deba comprobarse.
- Escribir debajo del mapa dos descubrimientos y una pregunta pendiente.

Estudiantes: Dialogan, mueven las notas si cambian de opinión y preparan una explicación de dos minutos sobre tres decisiones del equipo.

Rol docente: Recorre los equipos, verifica que no confundan “dolores” con soluciones y pregunta: “**¿Qué evidencia justifica este sentimiento?**”, “**¿Esto es una necesidad o una idea de producto?**” y “**¿Qué área quedó vacía y qué pregunta podrían hacer para completarla?**”.

Producto: Mapa de empatía completo y fundamentado.

Actividad 3: “Galería con mirada empática” (15 minutos)

Objetivo específico: Evaluar la claridad y fundamentación del mapa propio y de otros equipos.

Organización: Equipos y recorrido en parejas.

Docente: Indica que los mapas se exhiban. Cada equipo visita dos mapas y deja una nota con las frases: “**Una evidencia clara es...**” y “**Una pregunta que ayudaría a comprobar es...**”. Recuerda que la retroalimentación debe referirse al trabajo, no a las personas.

Estudiantes: Observan, leen, comparan y dejan comentarios respetuosos. Después regresan a su mapa y realizan una mejora rápida.

Transición: El docente anuncia: “Ya organizamos y revisamos la mirada del usuario. Ahora vamos a resumir qué aprendimos y qué falta investigar”.

Diferenciación

Para quienes necesitan apoyo: proporcionar tarjetas con ejemplos de cada área, frases iniciadoras como “La persona dijo...”, “Se siente... porque...”, “Una dificultad es...” y permitir explicar oralmente antes de escribir. El docente puede trabajar cinco minutos con un equipo usando una evidencia modelo.

Para quienes terminan antes: pedirles que formulen dos nuevas preguntas de entrevista para comprobar las interpretaciones marcadas con signo de interrogación y que identifiquen una posible oportunidad de diseño sin convertirla todavía en solución definitiva.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 20 minutos

Síntesis: “Tres hallazgos y una duda” (8 minutos)

Docente: Solicita que cada equipo escriba en una tarjeta:

- Un dato importante que la persona entrevistada dijo.
- Una emoción, dificultad o comportamiento identificado.
- Una necesidad o beneficio que parece importante.
- Una duda que aún debe investigarse.

Invita a tres equipos a leer sus tarjetas. En la pizarra organiza las respuestas bajo los títulos **evidencia, interpretación, necesidad y pregunta pendiente**.

Estudiantes: Comparan sus hallazgos con los de otros equipos y reconocen que un mapa de empatía no es una descripción inventada, sino una representación basada en información.

Reflexión metacognitiva: “Reviso mi proceso” (7 minutos)

Docente: Entrega una salida individual y pide responder con frases completas:

- ¿Qué evidencia de nuestra entrevista fue más útil y por qué?
- ¿Qué diferencia encontré entre un dato expresado por el usuario y una suposición de mi equipo?
- ¿Qué área del mapa completé con mayor seguridad y cuál necesito investigar mejor?
- ¿Cómo cambió nuestra comprensión del problema después de elaborar el mapa?

Estudiantes: Responden individualmente y comparten una respuesta con un compañero.

Retroalimentación, transferencia y reto final (5 minutos)

Docente: Proporciona retroalimentación inmediata usando tres mensajes: “Está bien fundamentado porque...”, “Conviene revisar...” y “Una pregunta que puede ayudarles es...”. Destaca ejemplos de mapas claros y corrige de manera general las confusiones más frecuentes, como colocar soluciones en lugar de necesidades.

Estudiantes: Corrigen una nota del mapa si es necesario y entregan la cartulina junto con la ficha de evidencias y la salida individual.

Transferencia: El docente explica que en la siguiente etapa del Design Thinking usarán los hallazgos para definir con precisión el problema y luego idear soluciones. Como reto opcional, cada estudiante observará en casa o en la escuela una situación cotidiana y escribirá una pregunta que permitiría comprender mejor a sus usuarios, sin entrevistar ni fotografiar a nadie sin permiso.

Evaluación

Tipo de evaluación

- **Diagnóstica:** Durante el inicio, en la actividad “¿Hecho o suposición?”, se identifican los conocimientos previos sobre evidencias, interpretaciones y entrevistas.
- **Formativa:** Durante el desarrollo, el docente observa la selección de evidencias, realiza preguntas guía y revisa la ficha de clasificación, las notas adhesivas y los mapas en proceso.
- **Sumativa:** En el cierre, se valora el mapa de empatía terminado, la explicación del equipo y la reflexión individual.

Criterios de evaluación

- **Identifica** información pertinente de la entrevista y conserva el sentido de las respuestas originales. Vinculado con el objetivo 1.
- **Clasifica** correctamente las evidencias en las seis áreas del mapa de empatía. Vinculado con el objetivo 2.
- **Elabora** un mapa claro, completo, ordenado y sin datos personales innecesarios. Vinculado con el objetivo 3.

- **Argumenta** la ubicación de las evidencias utilizando referencias concretas a la entrevista. Vinculado con el objetivo 4.
- **Evalúa** su trabajo, reconoce suposiciones y formula preguntas pendientes de investigación. Vinculado con el objetivo 5.

Instrumentos sugeridos

- Lista de cotejo para verificar las seis áreas, la claridad y el uso de evidencias.
- Rúbrica breve de cuatro niveles para valorar clasificación, fundamentación, organización y trabajo colaborativo.
- Observación directa del docente durante la selección y discusión de evidencias.
- Coevaluación mediante la galería de mapas.
- Autoevaluación individual mediante las preguntas metacognitivas del cierre.

Evidencias de aprendizaje

- Ficha de evidencias seleccionadas y diferenciadas entre datos e interpretaciones.
- Mapa de empatía completo con las áreas dice, piensa, siente, hace, dolores y necesidades o beneficios.
- Explicación oral de las decisiones tomadas por el equipo.
- Comentarios de coevaluación realizados durante la galería.
- Salida individual con reflexión sobre el proceso y preguntas pendientes.