

Quiero  
probar y mejorar  
creando una visión general  
de cómo me comprometo  
con las partes interesadas



## MAPA DE EXPERIENCIAS

INSPIRADO EN

Schneider J., Stickdorn M., (2010) The Customer Journey Canvas.  
En: This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

NIVEL DE COMPROMISO



REQUIERE ALGO DE DIÁLOGO con colegas/  
compañeros. Planea un tiempo para interactuar y  
llenar en colaboración tal vez durante un día.

# ¿De qué se trata y por qué debería utilizarlo?

El **Mapa de Experiencias** te permite ver tu trabajo a través de los ojos de las personas que lo reciben, benefician o incluso financian. Expone las diferentes rutas y puntos en los que estas personas se enteran, se conectan, y cómo se sienten respecto a lo que haces, especialmente en los puntos en los cuales se encuentran en contacto directo con tu trabajo. Identificar estos momentos y resaltar las interacciones, te ayuda a reflexionar sobre cómo relacionarte con estas personas y llevar tu trabajo más lejos.

La hoja de trabajo presentada aquí te enseña cómo puedes definir rápidamente los puntos que determinan las diferentes percepciones de las personas sobre lo que haces, así como también los problemas y oportunidades que cada uno de estos momentos representan. Completar un Mapa de Experiencias es una forma de condensar información compleja dentro de un formato más sencillo, resaltando los puntos clave de tu oferta.

## ? CÓMO SE UTILIZA

Usa la hoja de trabajo para documentar experiencias de personas que han estado en contacto con tu trabajo. Llena una hoja por cada persona con la que hayas hablado, la información más completa sobre esto tiende a venir de entrevistas.

Captura sus actividades, así como sus motivaciones y satisfacción. Se sensible al “por qué” así como al “qué” y el “cómo”.

Una vez que hayas recolectado una serie de Mapas de Experiencia basados en testimonios de varias personas, puedes hacer comparaciones a través de este grupo para concluir qué problemas recurrentes tienen las personas en las expectativas y experiencias con tu servicio. Usar esta herramienta hace el proceso de pruebas más eficiente y mejora la calidad de la experiencia de las personas con tu trabajo.



Quiero probar y mejorar  
 creando una visión general de cómo me comprometo con las partes interesadas

MAPA DE EXPERIENCIAS

