



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Taller II

CLASE 4 – 30 de marzo 2021

C



Check-in

En la clase de hoy comenzaremos a trabajar en el mapa empático de los actores clave del ámbito



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Clase de hoy miércoles 08 de septiembre

Módulo 1	9:00 – 10:00	Presentaciones y <i>feedback</i>
Break	10:00 – 10:10	Break
Módulo 2	10:10 – 10:30	Mapa empático
	10:30 – 10:50	Metodología de entrevista empática
	10:50 – 11:00	Pedidos Próxima Semana

Orden

- 1.Primis
- 2.Arrebol
- 3.Kairos
- 4.Illuminad@s
- 5.5G

A person is seen from the side, typing on a laptop. The desk is cluttered with a notebook, a colorful mug, and a plate of fruit. The background is softly blurred, showing a kitchen area with a fruit basket and a coffee maker.

PRESENTACIONES

**COFFEE
BREAK**





TRABAJO EN EQUIPO



PROPUESTO: En base a los feedbacks entregados, profundizaremos el mapa de actores



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Trabajo en equipo – Profundizar mapa de actores

1 Identificar	¿Quiénes son los actores más importantes? ¿Por qué?
2 Caracterizar	¿Cómo son?
3 Roles	¿Qué fin cumplen?
4 Relaciones	¿Con quiénes? ¿Cómo? ¿Con qué intensidad?
5 Intereses	¿Qué los mueve?

¿Cómo entendemos la empatía?



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



Mentimeter

3553 6462

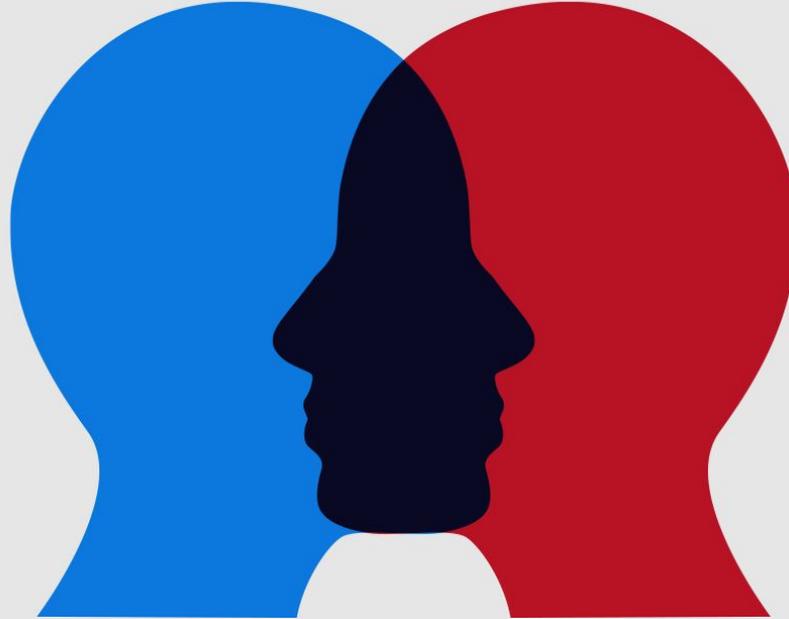
www.menti.com

¿Porqué es importante la empatía?

Permite ponerse en el lugar de otro

Habilita tomar mejores decisiones

Genera entendimiento compartido



Es una cualidad que se desarrolla

Fomenta el compartir y colaborar

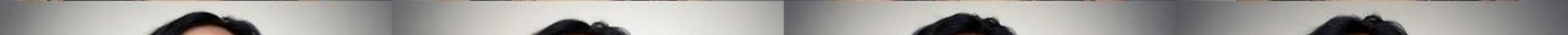
Permite una vida plena en sociedad

Logra que las personas se ayuden entre sí

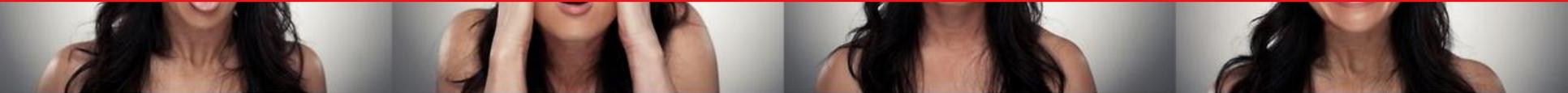
¿Porqué es importante la empatía en proyectos?

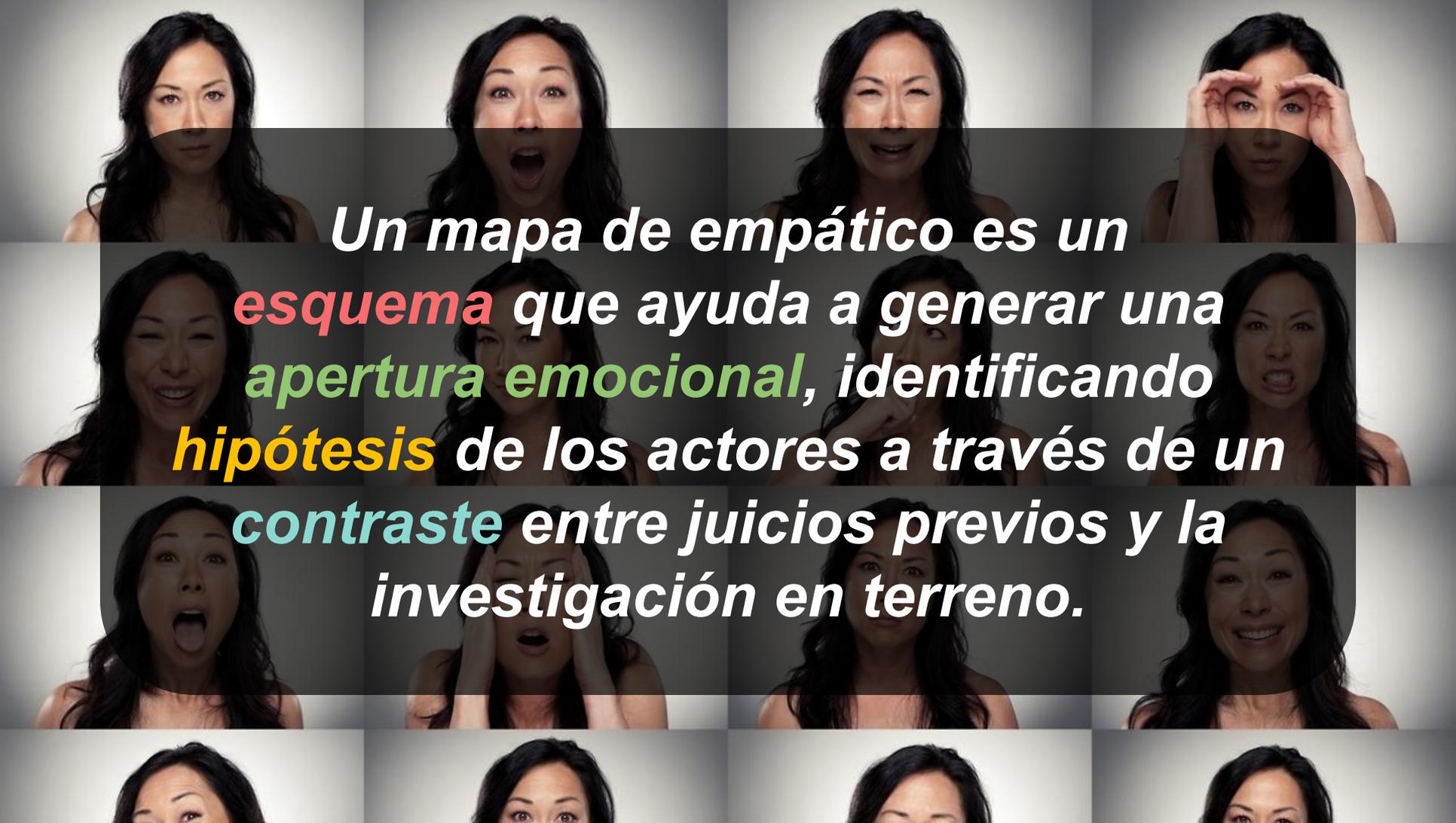
Empatía dentro del proceso de proyectos





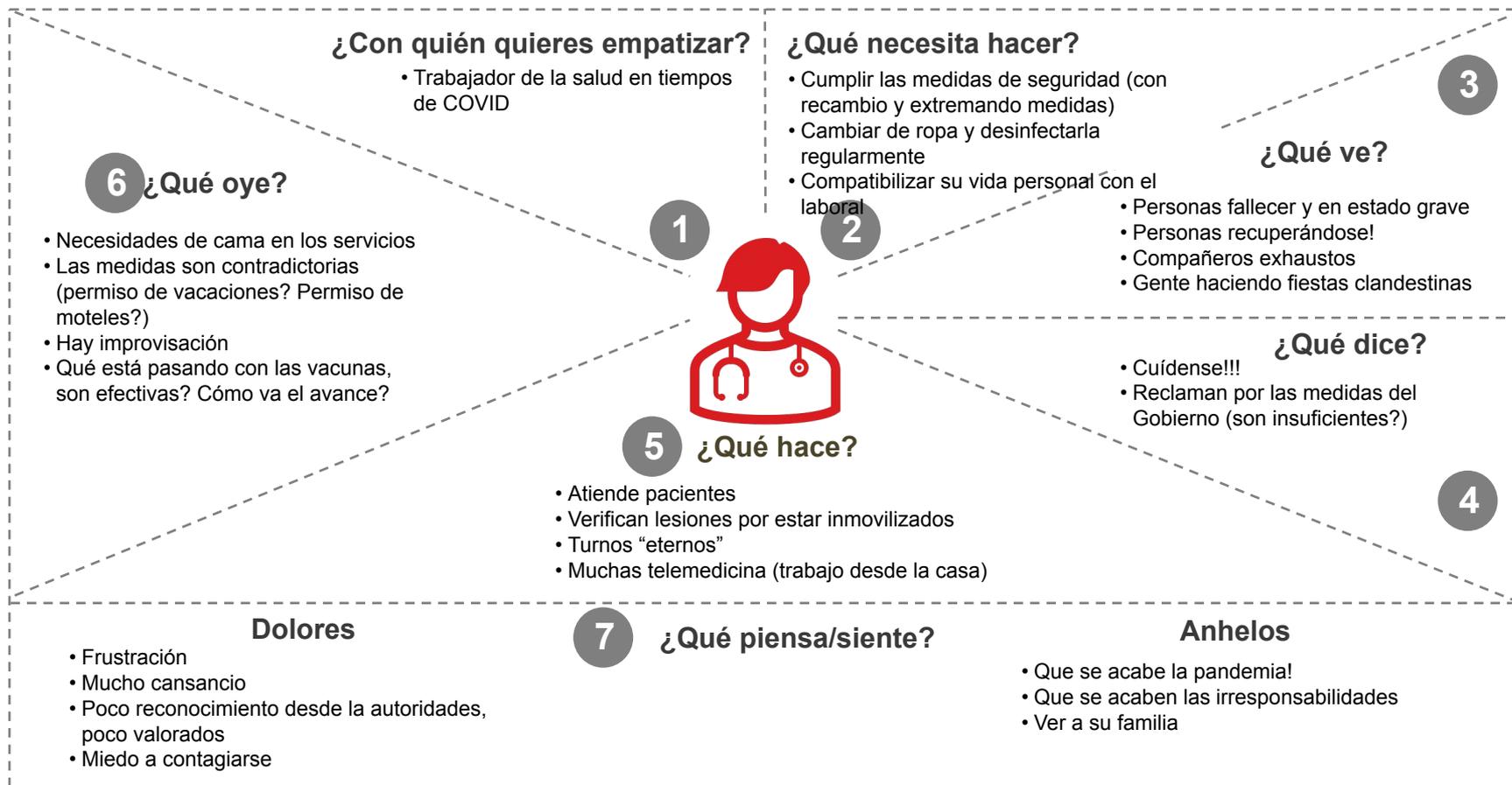
MAPA EMPÁTICO

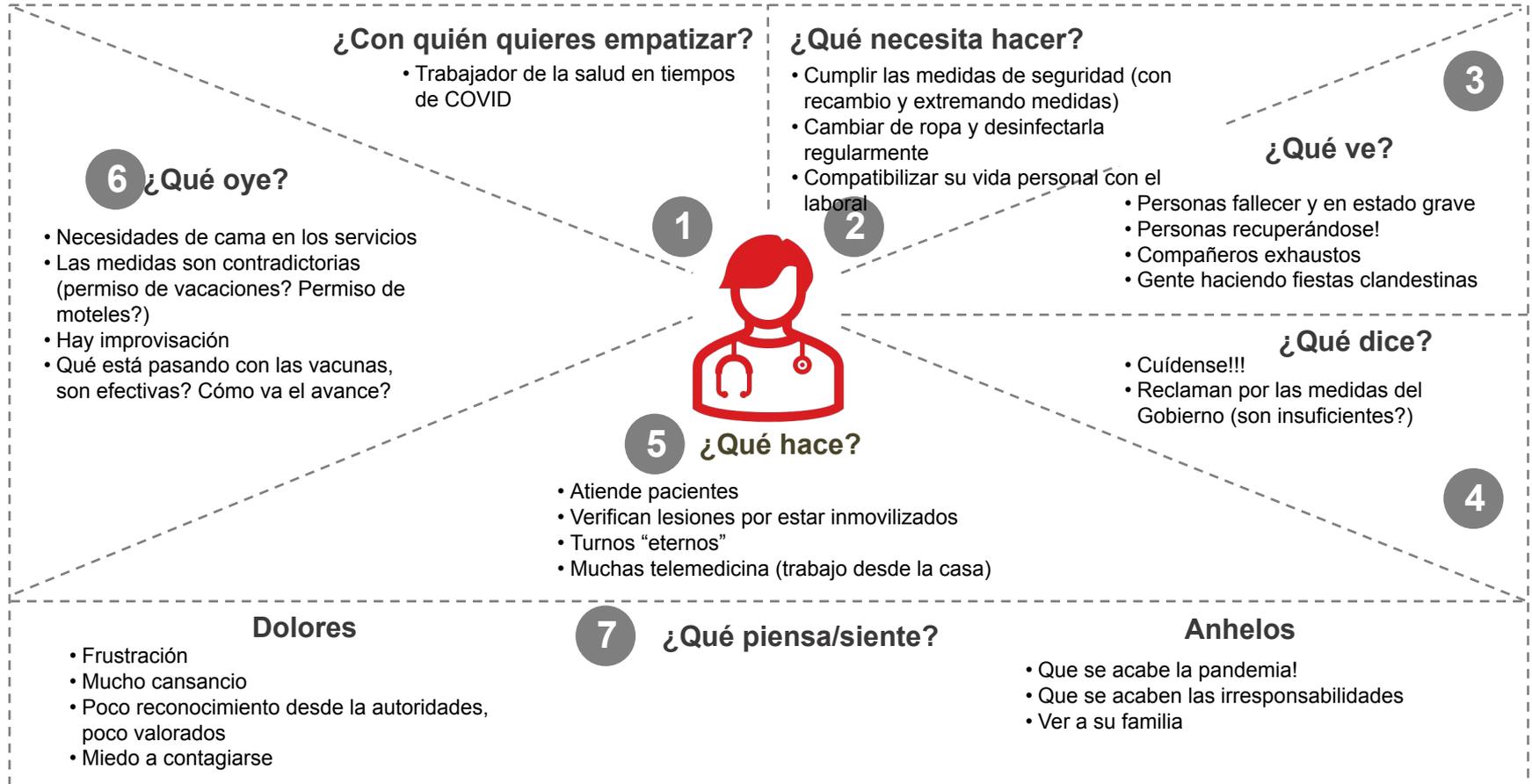




*Un mapa de empático es un **esquema** que ayuda a generar una **apertura emocional**, identificando **hipótesis** de los actores a través de un **contraste** entre juicios previos y la **investigación en terreno.***







¿Investigación cualitativa o cuantitativa?

Investigación Cualitativa



Permite entender, describir, explicar, generalizar fenómenos, mediante datos numéricos

Investigación Cuantitativa

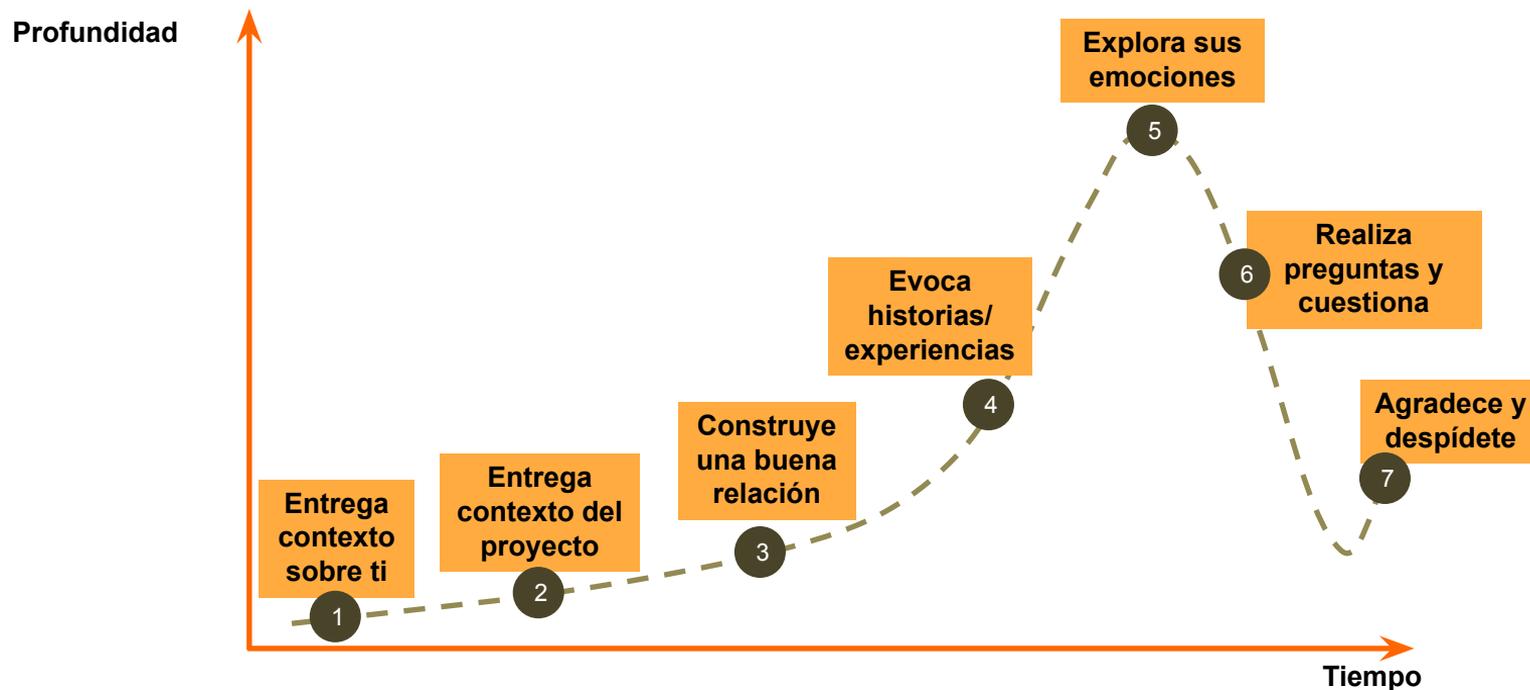


Permite recoger y evaluar resultados que no son valores numéricos

Para realizar una entrevista, es importante prepararla con anticipación y seguir un flujo claro



Flujo de una entrevista empática



Además, tienen que tener en consideración 5 puntos relevantes

Puntos clave al realizar una entrevista empática

1

Preséntate adecuadamente

La **primera interacción** establece el tono de la entrevista. (saludo, presentación y *small talk*)

2

Ten en cuenta tu lenguaje corporal

El lenguaje verbal y no verbal demuestran un **interés genuino** (contacto visual, asentir y repetir parte de las respuestas)

3

Haz que el entrevistado te cuente historias

Pregunta "Háblame de la última vez que ...". Pone al entrevistado en el estado de ánimo para **revelar historias recientes** y verdaderas

4

Pregunta por qué

Pregunta "por qué" varias veces para llegar a la causa raíz del problema (**la regla de los 5 por qué**)

5

Mantén tu rol hasta que el invitado se vaya

Las **mejores historias están al final** de la entrevista, donde el entrevistado está más relajado y confiado

Ahora es importante que conozcamos en profundidad a los actores focales

Entrevista con los actores focales



Mapa empático original

Entrevista empática

Nuevo mapa empático

Contrastar!

PARA LA PRÓXIMA SEMANA

30	31	1	2	3	4	5
	6:30 am @ office ①		OFFICE OUTING		back to the office 4:00 pm	
6	ANNUAL LEAVE ⑦		Anna Birthday ⑩		Dinner with him ⑪	
13	*** Design Team Meeting (afternoon) ⑭			MEETING WITH MR. JONES ⑰		DLC'S reunion ⑲
20						
	CUSTOMER VISIT					
	PSDD Group		Mr. Smith	BIP Company		
Dinner with family ⑳			*** Monthly Report ㉓			

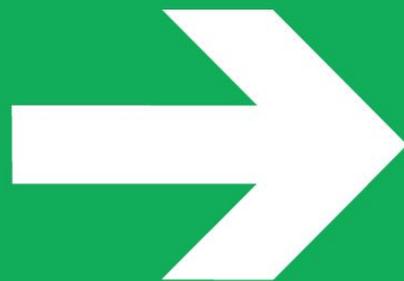
1) Profundizar investigación en terreno

- Elegir al menos 2 actores focales y realizar mapas empáticos preliminares
- Realizar entrevistas exploratorias (idealmente 4 entrevistas por equipo)
- Contrastar juicios previos con hallazgos surgidos de las entrevistas
- Hacer un segunda versión del mapa empático. Analizar qué cambió al tener una nueva perspectiva del actor

2) Presentación próxima clase

- Punto 1
- Profundización de la investigación internalizando feedback. Avances.
- Duración de 5 min + pitch de 1 min
- Subir PPT a U-Cursos: **martes 4 de abril, 23:59**

**CHECK
OUT**





INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE

Taller II

CLASE 4 – 8 de Septiembre 2021