PROPÓSITO:

Guía No. 13: Habilidades Emprendedoras - Empatía.

Permitir que el estudiante desarrolle ideas de emprendimiento innovadoras, aplicando el método SCAMPER y validar su propuesta con un estudio de mercado integrando metodologías activas y herramientas tecnológicas.

MOTIVACIÓN:



“Luego de definir en tu emprendimiento un problema real que intente suplir una o varias necesidades, todos llegamos a la siguiente pregunta: ¿Quiénes serán nuestros clientes? Puedes diseñar un gran producto o servicio, una oferta irresistible y una estrategia de venta adecuada, pero mas importante aún, es definir a nuestro cliente ideal. Uno de los desafíos mas grandes para todo emprendimiento es encontrar cuál es el prototipo de cliente al cual le venderás tu producto o servicio. Para entender y definir mejor a nuestros clientes, te presentamos la herramienta, Mapa de Empatía. Esta técnica está basada en averiguar y entender los deseos y necesidades de tus clientes potenciales, a través de una serie de preguntas englobadas en seis aspectos básicos. En el bloque superior del mapa de empatía, encontramos cuatro preguntas claves. La primera pregunta es ¡Qué piensa y qué siente el cliente? Es lo que realmente le importa al cliente y las cosas que quiere, sus sueños, sus preocupaciones y sus emociones. La segunda pregunta es ¿Qué escucha? Es la información que recibe, lo que le dicen las demás personas, las que lo influencian y con lasque tiene alguna relación, por ejemplo, sus amigos, su familia, sus conocidos y los medios de comunicación, así como sus referentes. La tercera pregunta es, ¿Qué ve? Es el contenido y la información que consume, día a día. Lo que percibe en su entorno, pueden ser las ofertas que hay en el mercado y la información que capta en diferentes ambientes. La cuarta pregunta es, ¿Qué dice y qué hace? Es el comportamiento del usuario frente a los demás, su actitud, su forma de expresarse y su posición frente a diversos temas. Además de esto, los medios que utiliza para expresarse. En el bloque inferior del mapa de empatía, encontramos dos preguntas claves. La primera pregunta es, ¿Cuáles son sus dolores? Son los problemas, las frustraciones y dificultades que lo aquejan en su día a día. La segunda pregunta es, ¿Cuáles son sus necesidades? Son los factores de éxito, sueños, los medios y obstáculos para poder alcanzarlos. Es importante que diseñes un prototipo genérico de usuario, proporcionándole: género, edad, nivel socioeconómico,

nivel de estudios, gustos, intereses, dolores, entre otros, para poder plasmarlo en este mapa y responder estas preguntas, sobre el arquetipo. Luego de realizar el mapa de empatía, deberás analizar los datos encontrados para sacar conclusiones profundas y definir tu segmento de mercado. Teniendo en cuenta esto, ¿Quiénes serán tus verdaderos clientes?"

EXPLICACIÓN:

Un emprendedor tiene la capacidad de comprender lo que sienten los demás y actuar en consecuencia. El emprendedor es un relacionista público, gestiona sus relaciones de manera efectiva, "inicia con una red de contactos personales, luego los convierte en relaciones de negocios y finalmente fomenta enlaces interdependientes para formar una red de negocios estable." (Larson, 1993, p.1). Las relaciones que se establezcan tanto con el banco como con el contratista; con el colaborador como con el proveedor y especialmente, con los clientes, quienes son finalmente la razón de ser de la empresa, deben ser del tipo "gana – gana". La empatía3 requiere de autocontrol y uso de las emociones para su beneficio y el de los demás. Cuando el emprendedor entiende al otro y entiende sus propias reacciones, es capaz suscitar la colaboración de los demás con su proyecto.

EJERCICIOS:

1. Adquirir la guía. 2. Pegar la guía en el cuaderno. 3. Observar el video recomendado en la guía. 4. Copiar en el cuaderno lo que dice el video. 5. Leer la guía completamente. 6. Escribir la guía en el cuaderno. 7. ¿Ya definió una idea de negocio? 8. ¿Quiénes serán tus clientes? 9. ¿Qué piensa y qué siente su cliente? 10. ¿Qué escucha su cliente? 11. ¿Qué ve su cliente? 12. ¿Qué dice y qué hace su cliente? 13. ¿Cuáles son los problemas de su cliente? 14. ¿Cuáles son las necesidades de su cliente? 15. Realiza un mapa de empatía de su cliente. 16. Realizar un dibujo a todo color relacionado con el tema de la guía.

EVALUACIÓN:

1. Trabajo en clase (1 punto); 2. Cuaderno al día (4 puntos); 3. Sustentación (2 puntos); 4. Orden en el puesto de trabajo (1 punto); 5. Actitud ante la clase (1 punto); 6. Adquisición de la guía (1 punto).

Total: 10 puntos.

BIBLIOGRAFÍA:



file:///C:/Users/Julio%20Cesar%20Escobar/Desktop/Julio%202026/Emprendimiento/Cartilla%20SENA.pdf