



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



**POSITIVA EDUCA**  
Pensando en ti

**LABORATORIO**

**LÚDICO**

**VIRTUAL EN**

**SST**



**Módulo 3: personalizar la seguridad y salud en el trabajo**

**LECCIÓN 3: MAPA DE EMPATIA APLICADA EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

En este **2020 Positiva te acompaña**  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
**ES ACCIÓN**  
POSITIVA

**POSITIVA**  
COMPANIA DE SEGUROS

**POSITIVA EDUCA**  
Pasando al II



Soy: Pablo Pinto

**HOLA**  
**BIENVENIDOS**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# OBJETIVO GENERAL

Analizar el potencial de usar los principios  
del **Mapa de Empatía** para la gestión de  
**Seguridad y Salud en el Trabajo**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



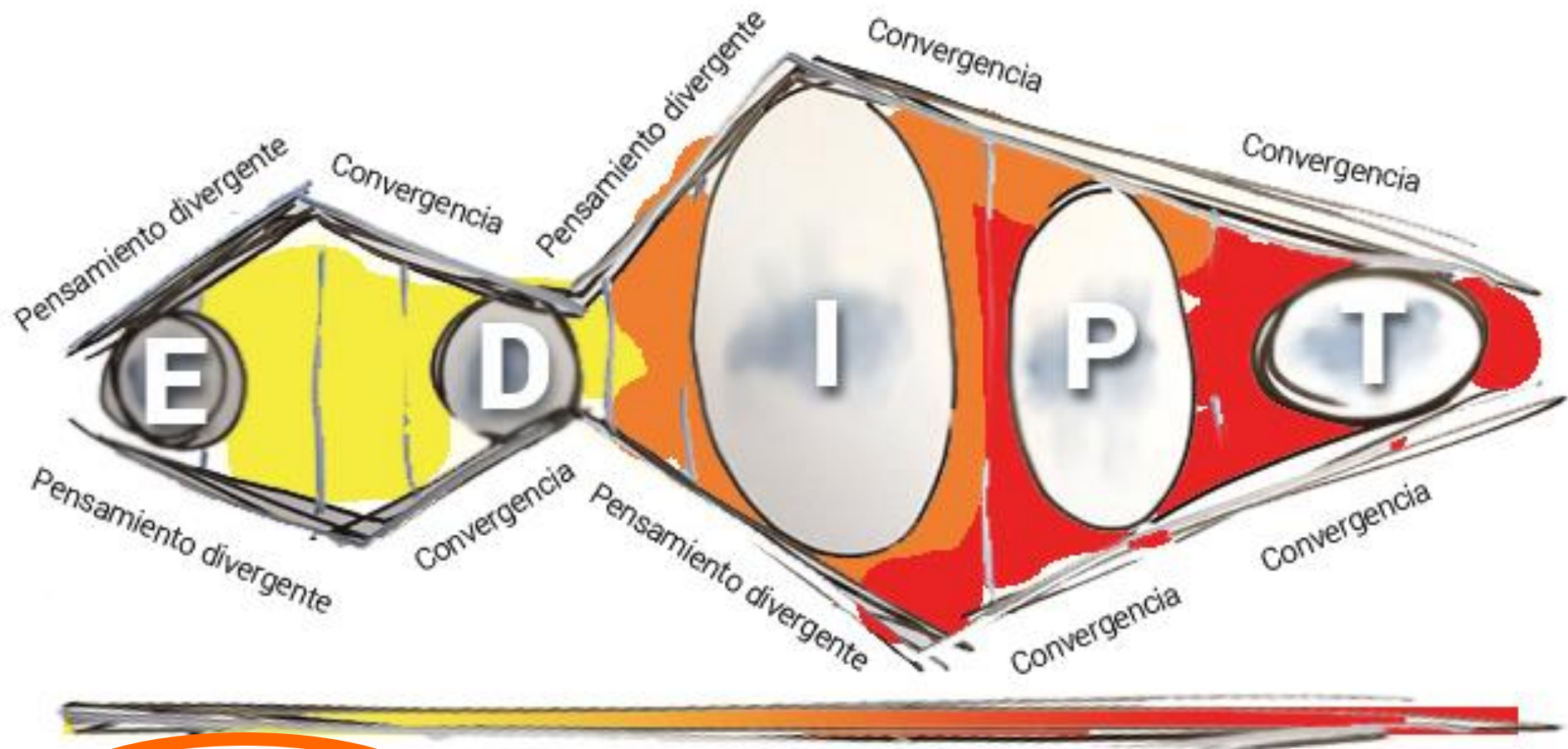
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



**EMPATIZA**

**DEFINE**

**IDEA**

**PROTOTIPA**

**TESTA**

ABRE TU MENTE

ENCUENTRA  
EL PROBLEMA

EXPLOSIÓN DE  
POSIBILIDADES

TOCA TUS IDEAS  
CON LAS MANOS

COMPRUEBA  
TU PROPUESTA



# MAPA DE EMPATÍA

para conocer a nuestro consumidor digital

## ¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

- .lo que le importa realmente
- .preocupaciones verdaderas
- .inquietudes
- .aspiraciones

## ¿QUÉ VE?

- .su entorno
- .sus amigos
- .el mercado

## ¿QUÉ OYE?

- .lo que dicen sus amigos
- .lo que dice su 'jefe'
- .lo que dicen sus influenciadores

## ¿QUÉ DICE Y HACE?

- .actitud en público
- .aspecto
- .comportamiento con los demás

CONOCER AL MÁXIMO LAS  
MOTIVACIONES E INQUIETUDES  
DE NUESTRO TARGET

ENTENDER QUÉ PODEMOS  
HACER POR ELLOS Y QUIÉNES  
SON DE VERDAD

## ESFUERZOS

- .miedos
- .frustraciones
- .obstáculos que tiene

## RECOMPENSAS

- .deseos
- .necesidades
- .qué significado le da al éxito
- .obstáculos que le frenan hacia ello



¿Qué es lo que  
**SIENTE?**



¿Qué es lo que  
**ESCUCHA?**



¿Qué es lo que  
**VE?**



¿Qué es lo que  
**DICE?**



¿Qué lo  
frustra?



¿Qué lo  
motiva?



## ¿Qué piensa?

Roberto tiene varios clientes pero piensa que podría tener más de aprender inglés.

## ¿Qué oye?

Roberto oye que aprender inglés es una ventaja competitiva en el sector

## ¿Qué ve?

Roberto ve que hay oportunidades de aprendizaje de idiomas, pero no puede hacerlo presencialmente.



Roberto es muy trabajador y, aunque está aprendiendo inglés por su cuenta, está buscando cursos online

## ¿Qué dice y hace?

### Esfuerzos

Le frustra sentir que no puede desarrollar su negocio fuera

Su hermano vive en Londres y le presenta clientes, pero no puede atenderlos.

### Resultados

Le encanta su trabajo y el aprendizaje. Cuanto más aprende, mejor trabaja

Dedicará tiempo a aprender inglés para poder expandir su marca a Europa

*¿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.



*¿Qué es lo que*  
**DICEN Y HACEN?**

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

*¿Qué es lo que*  
**VEN?**

Su entorno.  
Sus amigos.  
Qué ofrece el mercado.

## DOLOR

Temores.  
Frustraciones.  
Obstáculos.

## GANAR

Lo que quiere / Lo que necesita.  
Medidas de éxito.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Qué es lo que VEN?

Describe qué es lo que los Trabajadores  
ven en su entorno

- ¿Qué es lo que les gusta?
- ¿Qué les rodea?
- ¿Quiénes son sus amigos?
- ¿A qué tipo de mensajes están expuestos diariamente?
- ¿Qué problemas se encuentran ellos?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Qué es lo que ESCUCHAN?

Describe como el entorno influye en los  
Trabajadores

- ¿Qué dicen sus amigos? Su pareja?
- ¿Quién realmente influye en ellos y cómo?
- ¿Cuáles canales de comunicación son influyentes?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Qué es lo que PIENSAN Y SIENTEN?

Intente esbozar lo que pasa en la mente  
de sus Trabajadores

- ¿Qué es lo realmente importante para ellos (que no suelen decir en público)?
- Imagine sus emociones. ¿Qué es lo que los mueve?
- ¿Qué es lo que les quita el sueño?
- Intente describir sus sueños y aspiraciones.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

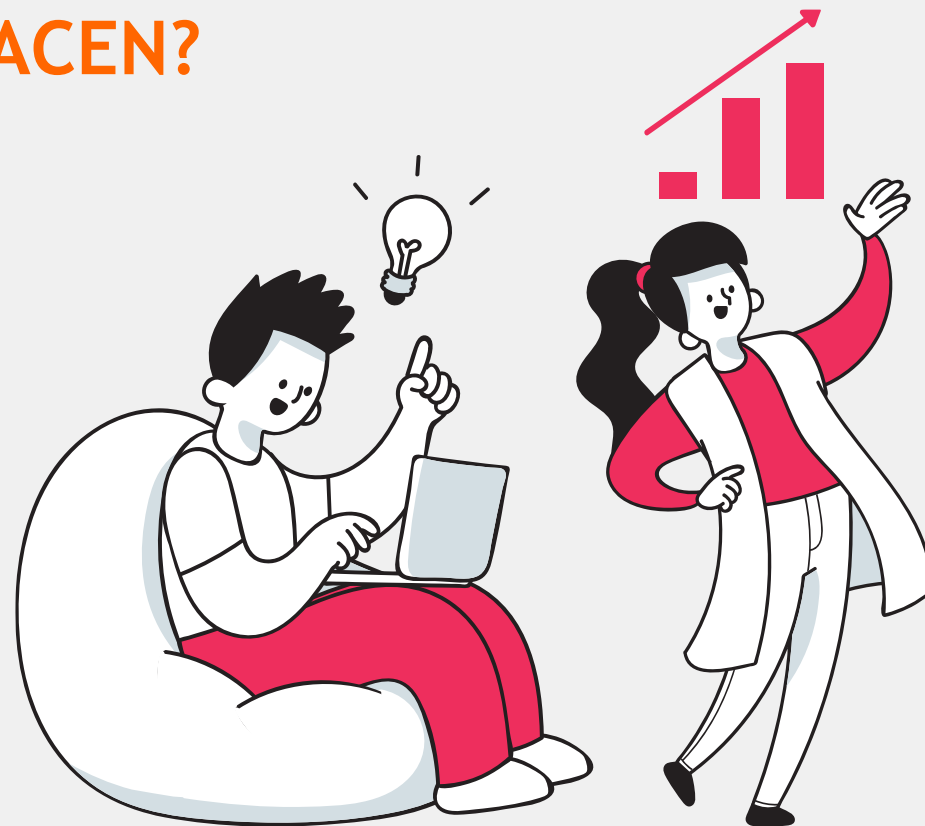


Capital  
Estratégico

# ¿Qué es lo que DICEN Y HACEN?

Imagine lo que sus Trabajadores podrían decir  
o como podrían comportarse en público

- ¿Cuáles son sus comportamiento?
- ¿Qué podrían estarle diciendo a los demás?
- Preste particular atención a los potenciales conflictos entre lo que los clientes podrían decir y lo que verdaderamente hacen.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



## ¿Qué es lo que les DUELE a los Trabajadores?

- ¿Cuáles son sus mayores frustraciones?
- ¿Qué obstáculos se interponen entre ellos y lo que quieren o necesitan lograr?
- ¿Cuáles son sus miedos?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Qué es lo que GANAN los trabajadores?

- ¿Qué es lo que ellos realmente quieren o necesitan lograr?
- ¿Qué los motiva?
- Piense en algunas estrategias que podrían usar para lograr sus metas.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



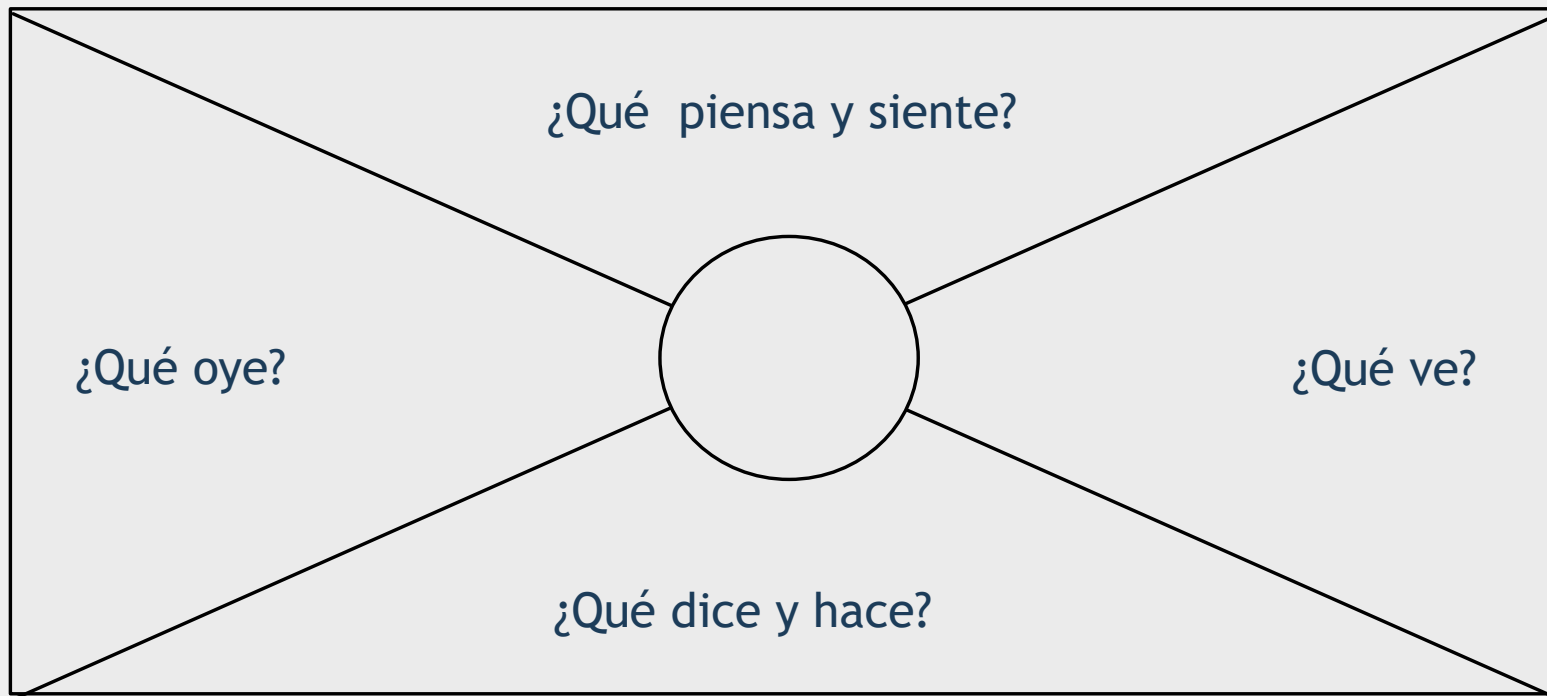
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



¿Qué lo frustra?

¿Qué lo motiva?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



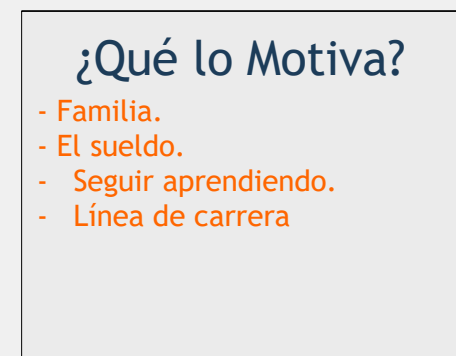
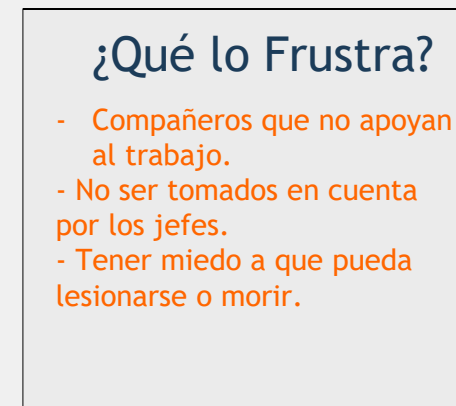
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## ¿Qué piensa y siente?

- Sentir estrés.
- Falta de conocimiento para realizar las funciones.
- No estar motivado.
- Hábitos de disciplina inseguridad.

## ¿Qué ve?

- Señalización deficiente.
- No se investiga los accidentes
- Distracción en la realización de las funciones.
- Falta de control de los supervisores.
- Observaciones planeadas y no se realizó.
- Falta de orden y limpieza.
- No existe políticas en SST.

## ¿Qué oye?

- Comentarios de discriminación de los jefes.
- El ruido que pasa los límites máximos permisibles.
- Deficiente de implementación en SST como ley solicita.



## ¿Qué dice y hace?

- Operar sin autorización.
- No utilizar los EPP.
- No respetar la señalización.
- Hacer juegos - bromas en las funciones de trabajo.
- Realizar mantenimiento con equipos en movimiento.
- Utilizar EPP defectuosos.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

---

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



# ¿Cuáles son las etapas para realizar un Mapa de empatía?



Recuerda: no solo pienses  
como tu trabajador,  
conviértete en él.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



## Segmenta.

Selecciona y agrupa a tu público según de la manera tradicional, es decir, escoge una serie de atributos.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Humaniza.

Para convertirte en tu Trabajador, piensa en él como una persona y dale vida, hazle preguntas para entender aspectos como sus motivaciones de compra o criterios.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Empatiza.

El mapa es el resultado de las preguntas, y son las que te permitirán interiorizar aspectos más personales.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



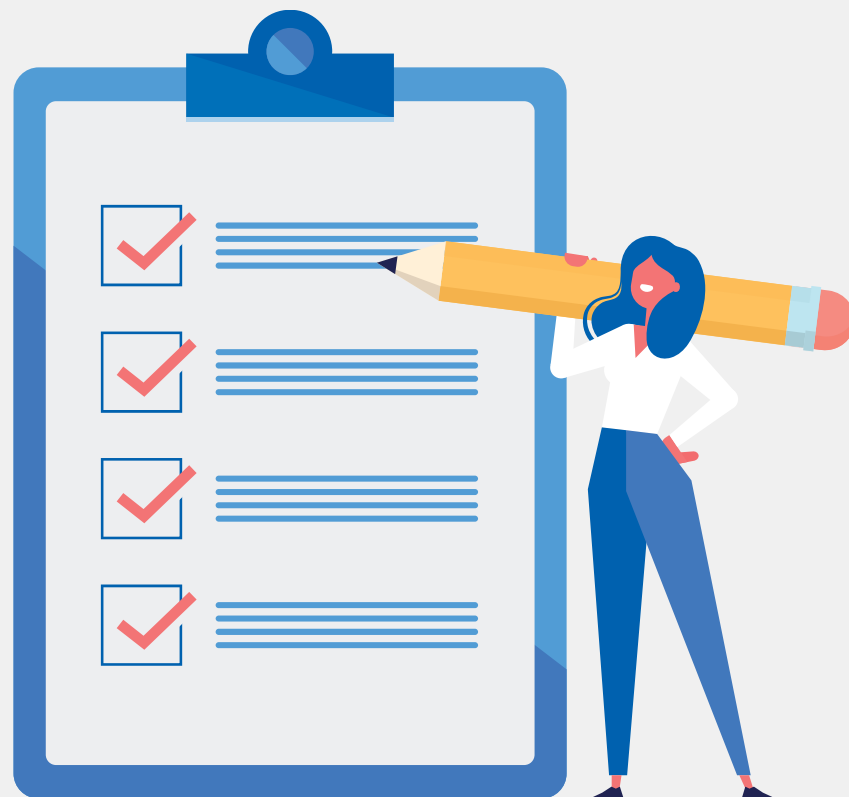
Innovación



Capital  
Estratégico

## Valida.

Realiza entrevistas a personas que reflejen las características de los arquetipos definidos en los mapas y comprueba si estás o no en lo cierto.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este **2020 Positiva te acompaña**  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES **ACCIÓN**



# PREGUNTAS



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



**POSITIVA EDUCA**  
Pensando en ti

**LABORATORIO**

**LÚDICO**

**VIRTUAL EN**

**SST**



**Módulo 3: personalizar la seguridad y salud en el trabajo**

**LECCIÓN 3: MAPA DE EMPATIA APLICADA EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**