

Método

Journey map

Un método para representar el recorrido de una persona por un servicio, paso a paso, con sus acciones, puntos de contacto, emociones y puntos de dolor.

En inglés

Customer journey map

Origen

Práctica extendida desde los años 2000, sin un único autor; sistematizada por Kalbach (2016)

Produce

journey map



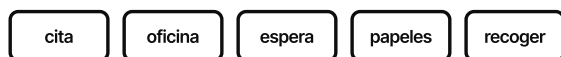
Para qué sirve

Ver la experiencia desde el punto de vista de la persona y detectar dónde se rompe.

Un ejemplo

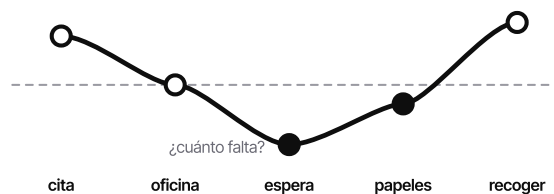
Imagina el trámite de renovar un documento oficial.

Una lista de pasos



Pedir cita, ir a la oficina, esperar, entregar papeles, recoger. **Parece sencillo.**

Un journey map



Los mismos pasos con lo que siente la persona: la angustia al no encontrar cita y la espera sin información. **Se ve dónde duele.**

El mapa convierte una lista de pasos en una experiencia que se puede mejorar.

Cómo se hace



Se investiga con las personas reales, no se imagina.



Se dibuja el recorrido con sus emociones y puntos de dolor.



Se eligen los momentos que más conviene mejorar.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Haz un mapa del recorrido actual y otro del recorrido que quieres conseguir.

✗ Evita

Dibujarlo desde la oficina sin hablar con nadie: será la opinión del equipo, no la experiencia real.

👁 Para no caer

Llévalo más allá de lo digital: incluye llamadas, esperas y papeles.

Elementos clave

Acciones

Los pasos que da la persona.

Puntos de contacto

Con quién o con qué interactúa en cada paso.

Emociones

Cómo se siente a lo largo del recorrido.

Puntos de dolor

Dónde se atasca o se frustra.

Autores y obras

Jim Kalbach (2016)

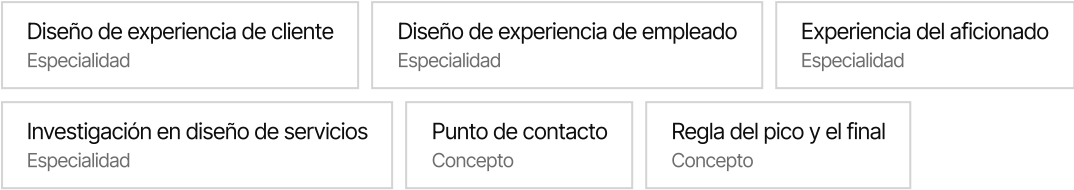
Reunió y ordenó la práctica de mapear experiencias en Mapping Experiences.

Marc Stickdom y Jakob Schneider (2010)

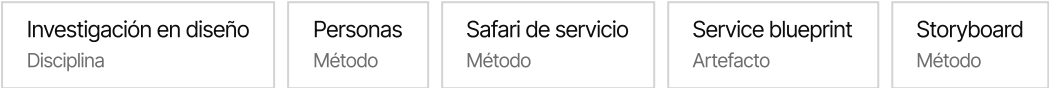
Lo incluyeron entre las herramientas básicas del diseño de servicios.

Conexiones

Se apoya en



Relacionado con



Fuentes

Fuentes originales

- Stickdorn, M. y Schneider, J. (Eds.) (2010). This is service design thinking: Basics, tools, cases. BIS Publishers.

Fuentes secundarias

- Kalbach, J. (2016). Mapping experiences: A complete guide to creating value through journeys, blueprints, and diagrams. O'Reilly.

Última revisión: 22 de octubre de 2026