

Experience Journey Map – Seguridad en Guatemala

1. Persona

- **Ana Morales:** Empleada administrativa, Ciudad de Guatemala, nivel socioeconómico medio-bajo.
- **Carlos Ramírez:** Propietario de una tienda de abarrotes, Mixco, Guatemala, nivel socioeconómico medio-bajo.

2. Etapas del Viaje

Etapas	Acciones (Qué hace)	Pensamientos (Qué piensa)	Emociones (Qué siente)	Puntos de dolor	Oportunidades
1. Desplazamiento diario	Usa bus, Transmetro, cambia rutas, lleva solo lo indispensable	“Ojalá no me asalten hoy... ¿servirá llamar a la policía?”	Ansiedad, miedo normalizado	Robos en transporte, falta de iluminación	Transporte seguro, cámaras y patrullajes constantes.
2. Trabajo / Comercio	Abre tienda con precaución, revisa cámaras	“¿Y si hoy vienen a extorsionarme?”	Estrés, preocupación constante	Extorsiones frecuentes, poca respuesta policial	Programas de apoyo a MIPYMES, seguros accesibles.
3. Vida en comunidad	Participa en grupos de WhatsApp, usa silbatos/ alarmas	“Nosotros tenemos que cuidarnos solos”	Solidaridad mezclada con frustración	Falta de confianza en autoridades, desinformación en chats	Plataformas verificadas, coordinación PNC + vecinos.
4. Incidente de inseguridad	Entrega pertenencias, evita confrontar	“Lo material se repone, la vida no”	Miedo, vulnerabilidad, impotencia	Violencia armada, riesgo familiar	Botones de pánico, respuesta <10 min, atención psicológica.
5. Después del incidente	Denuncia (a veces), refuerza medidas de seguridad	“La denuncia es solo protocolo, no servirá”	Desconfianza, resignación, trauma	Procesos burocráticos, falta de seguimiento	Feedback al denunciante, métricas públicas.

3. Insights clave:

- **Miedo normalizado:** La inseguridad se ha vuelto parte de la rutina diaria, afectando la forma de actuar y pensar.

- **Desconfianza en autoridades:** Las denuncias a menudo no tienen resultados, lo que genera frustración y desconfianza hacia las autoridades.
- **Prevención comunitaria:** Debido a la ineficacia de la policía, las comunidades han creado sus propios métodos de seguridad, como grupos de WhatsApp y alarmas vecinales.
- **Costos de seguridad:** Las familias y los negocios deben asumir altos costos en medidas de seguridad, como cámaras, alarmas y seguridad privada.

4. Elementos del Journey

Desplazamiento diario:

- **Acción:** Evitar salir tarde, llevar solo lo necesario.
- **Punto de dolor:** Robo frecuente en transporte público.
- **Oportunidad:** Creación de un sistema de transporte más seguro y patrullajes constantes.

Trabajo / Comercio:

- **Acción:** Monitorear cámaras y puertas.
- **Punto de dolor:** Extorsiones frecuentes.
- **Oportunidad:** Crear seguros accesibles para pequeños negocios y programas de apoyo.

Vida en comunidad:

- **Acción:** Participación activa en grupos de WhatsApp.
- **Punto de dolor:** Desinformación debido a la falta de verificación.
- **Oportunidad:** Implementar plataformas verificadas para alertas y coordinación.

Incidente de inseguridad:

- **Acción:** Entregar pertenencias y evitar confrontación.
- **Punto de dolor:** Violencia armada y falta de respuesta.
- **Oportunidad:** Crear sistemas de respuesta rápida con canales de comunicación claros.

Después del incidente:

- **Acción:** Denunciar o reforzar medidas preventivas.
- **Punto de dolor:** Burocracia y falta de seguimiento.
- **Oportunidad:** Mejorar los procesos de denuncia y seguimiento para que los ciudadanos se sientan respaldados.

5. Conclusión:

La seguridad en Guatemala está muy influenciada por la falta de confianza en las autoridades, lo que genera una fuerte dependencia en medidas comunitarias y personales. Para mejorar la experiencia del usuario en su viaje de seguridad, es crucial trabajar en el fortalecimiento de la policía, mejorar la infraestructura y fomentar una mayor cooperación entre vecinos y fuerzas del orden.