

# Potenciales usuarios



Cuidadora de adultos mayores  
en un centro local



Directora SENAMA



Directora del Centro de Estudios  
de Vejez y Envejecimiento (CEVE)

# Raquel Arévalo



**Cuidadora de adultos mayores**

**52 años, Temuco, Chile**

**(cuida de su madre y trabaja como  
asistente en un hogar de ancianos local).**

# Claudia Asmad Palomo



**Directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor  
(SENAMA)**



# Soledad Herrera



Directora del Centro de Estudios de Vejez y  
Envejecimiento (CEVE)

# User Journey Map



## Raquel Arevalo

### USER JOURNEY MAP: RAQUEL ARÉVALO

	DESCUBRIMIENTO	ACCESO	INTERACCIÓN	COMPRENSIÓN	ACCIÓN POSTERIOR
ACCIONES	Raquel encuentra la webstory a través de un enlace compartido en un grupo de whatsapp de cuidadores.	Hace clic en el enlace y llega a la página de inicio de la webstory.	Selecciona su región en un mapa interactivo y navega a una sección con recursos sobre servicios de salud locales.	Lee la información sobre centros de salud en su región.	Guarda la webstory en favoritos y comparte el enlace con otros cuidadores en grupos de whatsapp para futuras consultas.
PUNTOS DE CONTACTO	Grupo de WhatsApp, enlace en su celular.	Página de inicio de la webstory.	Mapa interactivo en la webstory	Sección de recursos sobre salud y estadísticas de adultos mayores en la región.	Favoritos en el navegador, opción de compartir en whatsapp.
EMOCIONES	Curiosidad, interés. 	Expectativa por encontrar información relevante. 	Confianza, satisfacción	Aprecio, curiosidad por saber más y preocupación por situación de adultos mayores	Confianza, lealtad en los datos proporcionados.
PUNTOS DE FRICCIÓN	Inseguridad sobre si la webstory contiene la información que necesita.	Puede sentirse abrumada si la interfaz es compleja o los términos no son claros.	Dificultad al hacer zoom en el mapa en un dispositivo móvil; posible falta de claridad en los gráficos.	Información técnica que puede ser difícil de entender para usuarios no familiarizados con términos médicos.	Puede olvidar la URL si no la guarda; podría no encontrar fácilmente secciones específicas en una consulta posterior.
SOLUCIONES	Añadir un resumen breve en el enlace compartido para que los cuidadores sepan qué información encontrarán en la webstory.	Diseñar una interfaz intuitiva con una introducción sencilla y enlaces claros para acceder a la información relevante.	Asegurar que el mapa sea completamente adaptable a tanto en dispositivos móviles y en computador.	Incluir un glosario o resúmenes simples de términos complejos para facilitar la comprensión.	Añadir una función para "guardar como favorito" en la webstory.

# PERFIL 1

# Claudia Asmad Palomo



**Directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor  
(SENAMA)**



# Claudia Asmad Palomo

- **Información Demográfica/biografía:**  
**Mujer, 48 años, Región Metropolitana**
- **Directora Nacional del Servicio del Adulto Mayor del Gobierno (SENAMA).**
- **Enfermera-Matrona de la Universidad de Valparaíso, especialización en Educación para el Adulto Mayor en la Universidad Mayor**
- **Personalidad:** Lider, trabajadora, carismática, suele delegar distintas labores a su equipo de trabajo para poder cumplir con su agenda y proyectos.
- **Necesidades y Objetivos:** En esta Webstory buscaría información relevante y cercana a su área de interés. En sus tiempos libres leer un artículo de esta índole puede ser gratificante para una autoridad dedicada a esta área.



# Claudia Asmad Palomo

- **Motivaciones:** Encontrar fuentes dinámicas y simples que den entendimiento del rubro que ella maneja en su profesión
- **Desafíos:** La necesidad de encontrar plataformas accesibles y comprensibles sobre los desafíos que enfrenta el aumento exponencial de la vejez en Chile
- **Uso de la tecnología:** Avanzada, conoce y maneja las herramientas de marketing digital
- **Familiaridad:** Alta, su círculo laboral, y las personas que le toca conocer en los territorios a lo largo del país, le dan una visión clara de la realidad.



# Claudia Asmad Palomo

- **Consumo de contenido en línea:** Prefiere artículos académicos y reportes informativos de casos excepcionales donde tal vez el servicio que ella lidera no pudo prestar apoyo.
- **Herramientas:** Plataformas básicas para datos macro, publicaciones y bastante habilidades comunicativas hacia las personas de tercera edad espacialmente.
- **Dispositivos:** Teléfono y computador del trabajo



# PERFIL 2

# Raquel Arévalo



**Cuidadora de adultos mayores**

**52 años, Temuco, Chile**

**(cuida de su madre y trabaja como  
asistente en un hogar de ancianos local).**

# Raquel Arévalo

## BIOGRAFÍA

**Se dedica a cuidar a su madre de 84 años con varias enfermedades crónicas, que requieren atención constante. Además, trabaja a tiempo parcial en un hogar de ancianos, ayudando con las tareas diarias de cuidado para otros adultos mayores. Le preocupa que en su región el acceso a servicios de salud para personas mayores sea limitado.**

**Es compasiva y paciente, se preocupa por el bienestar de su entorno.**



# Raquel Arévalo

## **NECESIDADES Y OBJETIVOS**

Información sobre servicios y recursos de salud disponibles para personas mayores en su región, consejos sobre cómo cuidarlos de manera efectiva.

Quiere aprender más sobre las principales enfermedades que afectan a personas mayores.

## **DESAFÍOS**

Falta de tiempo para buscar y entender información médica compleja o datos estadísticos, ya que su día está ocupado con tareas de cuidado.

Poca familiaridad con el uso de tecnología avanzada para encontrar información.



# Raquel Arévalo

## USO DE LA TECNOLOGÍA

**Familiaridad:** básica, usa principalmente WhatsApp para comunicarse y Google para buscar información sobre temas de salud.

**Consumo de contenido:** Lee artículos cortos sobre cuidado de adultos mayores, sigue páginas de Facebook sobre salud y bienestar.

**Herramientas:** Utiliza WhatsApp y Google para consultas rápidas.

**Dispositivos:** Smartphone principalmente, ya que es accesible y fácil de usar en cualquier lugar.



# PERFIL 3

# Soledad Herrera



Directora del Centro de Estudios de Vejez y  
Envejecimiento (CEVE)

- **Información demográfica:** Mujer, 65 años, Santiago, Chile.
- **Descripción / Bio:** Directora del Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento (CEVE) en la Universidad Católica. Conocida por su trabajo en el estudio de la calidad de vida de personas mayores y el envejecimiento positivo.
- **Personalidad:** Comprometida, analítica, con interés en mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.
- **Necesidades y objetivos:** Busca en la webstory una herramienta educativa para entender los cambios demográficos y utilizar los datos para promover mejores políticas públicas.

- **Motivaciones:** Aportar al bienestar de la población mayor y reducir la brecha de desigualdad en el acceso a servicios para esta población.
- **Desafíos:** La falta de información accesible para público general sobre temas de envejecimiento y políticas para adultos mayores.
- **Uso de la tecnología:**
- **Familiaridad:** Alta, usa herramientas digitales para investigación.
- **Consumo de contenido en línea:** Prefiere artículos académicos y reportes de datos interactivos.
- **Herramientas:** Plataformas de análisis de datos, publicaciones en línea.
- **Dispositivos:** Laptop y tablet.