

## Modelo de mapa de viaje del usuario

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| Etapa (sección, capítulo)                                   | Llegada al sitio (por ej. a través de RRSS): Título relacionado con hipótesis, imagen de portada, introducción llamativa sobre el tema                                | Confrontación inicial: capturas de cobertura de medios sobre noticias relacionadas al estallido social y la crisis de seguridad de los últimos años. | Postular que las cosas no son tan malas como aparentan los medios. Gráfico de líneas: delitos como robos y hurtos bajaron desde el estallido y pandemia, y no han vuelto a niveles prepandemia | Gráfico de barras: flujo de turistas extranjeros en recuperación clara tras pandemia, con aumento sostenido en 2023-2024 | Cierre narrativo con llamada a informarse desde fuentes diversas, mostrar relatos reales de turistas que vinieron sin problema |
| Acción del usuario / Reacción del sistema (Acontecimientos) | Michael es un turista que tenía pensado ir a Chile, le interesa saber qué tan grave es la inseguridad en el país y si es un impedimento para viajar. Está expectante. | Se siente validado: confirma que su preocupación no era tan exagerada. Confirma que por lo menos hizo bien en dudar                                  | Reacciona con sorpresa. Esperaba que los delitos que le aterraban estuvieran al alza de forma dramática. Comienza a cuestionar su propia idea del país.  | Percibe que no está solo. Si otros turistas están viniendo, quizás no sea tan riesgoso como pensaba.                     | Se siente más seguro, aún precavido, pero ahora más propenso a tomar una decisión positiva respecto al viaje. Quiere viajar.   |
| Éxtasis +<br><br><b>Reacción emocional</b><br><br>Miseria - |   |  |  |  |  |
| Expectativas del usuario                                    | Este espera una página gráfica, ilustrativa y que dé información sobre la seguridad en Chile y que le despeje sus dudas.  | Al tener una confirmación de sus expectativas se siente reacio a ver que otras cosas podría decir la página  | Está abierto a cambiar su opinión, pero para él depende de que tan concreta sea la información que se le va a presentar.   | Al revisar los datos, considera la idea de comprobarlo por su cuenta de manera independiente, viajando.                  | Espera que su proyecto de viaje salga bien, estará atento a la información que encuentre en otras fuentes.                     |