

# Mapa de empatía

**¿Quién es?**

Turistas nacionales e internacionales que viajan de forma autónoma por distintas rutas rurales de la Región de Coquimbo.

- Primarios: Explorador independiente (20-30 años) y familia excursionista.
- Secundarios: Mochilero extranjero.

**¿Qué tiene que hacer?**

Llegar a destino y encontrar servicios aún sin internet, decidir si un desvío vale la pena y resolver dudas rápidas (horarios, pagos, transporte, emergencias).



**¿Qué ve?**

- Letreros inconsistentes
- Códigos QR y apps que exigen datos móviles
- Mapas que siguen rutas sobreexplotadas.
- Puntos de encuentro saturados y, en contraste, localidades invisibilizados.

**¿Qué oye?**

- Referencias de redes sociales y SERNATUR
- Que hay problemas de conexión
- Que hay congestión y precios altos.
- Que hay que planificarse muy bien al viajar.
- Consejos de locales que ayudan, pero de manera informal.

**¿Qué dice?**

- "Sin señal no confío en el mapa."
- "Terminamos yendo a lo de siempre."
- "Si supiera el tiempo real del desvío y por qué vale la pena, iría."
- Cuando la incertidumbre crece, admiten: "preguntemos a alguien, aquí no llega internet".

**¿Qué hace?**

- Descargan mapas y guardan capturas; marcan posibles paradas y consultan reseñas.
- Si no hay certezas, vuelven a la vía principal o repiten itinerarios conocidos para no perder tiempo.
- En tramos críticos preguntan a locales

**Dolores**

- Quedan comunicados.
- Desconfianza en las apps cuando aparecen tramos muertos.
- Pierden tiempo.
- Viven inseguridad al no entender letreros.
- Frustración por aglomeración.
- Vuelven a los mismos lugares por falta de certezas.

**Beneficios**

- Certeza operativa sin internet.
- Información clara.
- Motivos para desviarse con razones y costos de tiempo explícito.
- Satisfacción de "aproveché el día".