



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

PROYECTO INTERACCIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA - ISU
Programa Administración de Empresas – Extensión Facultativa
Capacitación: Diseño de Experiencias Turísticas – Primera Entrega



PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Primera entrega: Diseño de Experiencias Turísticas

Proyecto Interacción Social Universitaria – ISU 2020

Oswaldo Vanegas Flórez
Odair Triana Calderón
Wilson Ricardo Pinillos Castillo



Entrega 1: Experiencias Turísticas

¿Qué tipo de actividades turísticas se ofrecen en mi destino? Dar respuesta a esta pregunta puede llevarnos algunos minutos, ¿cierto? y esto se debe a que en cada uno de los destinos turísticos existen una serie de oportunidades que se derivan de los recursos naturales, culturales y de la infraestructura con la que cuenta el lugar y en medio de esa oferta estaremos nosotros con nuestros negocios y servicios.

Después de reflexionar sobre los diferentes tipos de actividades turísticas que se hacen parte de la oferta del destino turístico, comenzaremos a diseñarlas partiendo de los elementos experienciales y sensoriales que debe involucrarse en ellas para hacerlas más significativas. De igual forma es importante considerar que hoy en día a los turistas no solamente les interesa tener servicios de alojamiento, transporte o alimentación de calidad, sino que se encuentran en búsqueda de momentos inolvidables en medio de su estancia en el destino, por eso cada momento cuenta, cada interacción con el turista puede ser una experiencia.

La tecnología ha provocado una serie de cambios en todas las actividades económicas y el turismo no es ajeno a estos cambios, la facilidad con la que se accede a la información de un destino a través de los dispositivos móviles, hace que los turistas conozcan de primera mano que se ofrece en cada lugar, las características de las actividades a realizar y hasta los comentarios y valoraciones que se hacen de las mismas. De igual forma a través de las redes sociales podemos tener una fuente de inagotable de información frente a lo que desea el turista, que lugares visita, sus gustos y preferencias de consumo y que el lo que realmente incide en la elección de sus viajes. Bajo este panorama el diseño de la experiencia de viaje puede ser un aspecto que como prestadores de servicios debemos comenzar a analizar desde la forma en la que promovemos nuestros servicios, el tipo de información que brindamos y la conexión que logramos generar con el cliente.

Pero, ¿Qué son las experiencias?

Entendemos por "experiencias" todas aquellas vivencias, sentimientos, sensaciones, que veo, que me fascinan, que me impactan y que, precisamente por eso, se convierten en "memorables" (Bordas, 2003).

Según Pine Gilmore, existen 4 tipos de experiencias:

1. Experiencia educativa – **Aprender**
2. Experiencia escapista – **Hacer**
3. Experiencia contemplativa – **Estar Ahí**
4. Experiencia de entretenimiento – **Sentir**

Además de la clasificación anterior es importante destacar que en cada uno de los tipos de experiencia existe un nivel o grado de participación de las personas, algunas experiencias representan diferentes niveles de pasividad o actividad. Las más pasivas se relacionan con aquellas actividades en las que las personas participan contemplando por ejemplo; la cultura o la naturaleza, mientras que las activas son aquellas que buscan que las personas se involucren en la actividad.

Así mismo, las experiencias turísticas presentan dos niveles relacionados con la conexión; aspecto que se traduce en el grado de absorción o implicación de la actividad con lo que siente y aprende el turista, indica la relación o forma de evaluar la experiencia y la inmersión; que representa la vivencia y forma de participación del turista en la construcción de la experiencia en sí misma.



Participación pasiva (las personas contemplan):

- Entretenimiento: espectadores de conciertos, películas, escuchar música.
- Contemplativa o estética: observar el entorno, ver la puesta de sol o un monumento.

Participación activa (las personas se involucran):

- Educativo: deseo de aprender y ampliar los conocimientos.
- Escapista: participa o está inmerso, actividades de aventura.

Por lo tanto, la creatividad, la innovación en el diseño de actividades turísticas son claves para proporcionar vivencias que generen recuerdos memorables. Incluso, entre más se combinen los tipos de experiencias serán de mayor enriquecimiento para el turista.

¿Para qué nos sirve diseñar experiencias turísticas?

Diseñar actividades turísticas experienciales, nos ayudará a:

- Articular bienes y servicios,
- Aumentar la permanencia de los turistas,
- Provocar interacciones, potenciar el gasto de los turistas en los destinos,
- Generar emprendimiento y empleo,
- Aumentar los ingresos a las comunidades.

De acuerdo con (Arango, 2019), los principios de cualquier actividad turística para que sea experiencial son:



Fuente: (Arango, Taller de Diseño de Actividades Turísticas Experienciales, 2019)

El diseño de las experiencias turísticas es un actividad que trasciende al contacto con el visitante en el destino, por ellos debe asumirse como un estrategia para la generación de valor para el cliente en donde el punto de partida es el momento de **Planificación de viaje** y allí las acciones que la orgaización lleva a cabo para darse a conocer, informar acerca de su oferta de servicios y las estrteguas que conllevan a la generación de contacto con el cliente. El segundo momento clave está representado en la prestación del servicio, ya sea que seamos la agencia que coordina, el operador en destino o solo un prestador se servicios en medios de la cadena, es importante pensar en ¿cuál es la experiencia que deseo que vivan los visitantes? y que llevará a la recordación del viaje. Finalmente, debemos analizar posterior al servicio y/o visita de nuestro turista que tipo de estrategias llevaremos a cabo para reforzar la experiencia vivida y así lograr posicionar el lugar y desde luego nosotros como organización.



ACTIVIDAD 1: Diseño de Experiencias Turísticas

Apartir de este momento daremos inicio al diseño de actividades turísticas experienciales, para ello deberán realizar las actividades que se describen a continuación. Recuerden consultar el material de apoyo compartido sobre el tema:

Paso UNO: Elección de la actividad a diseñar.

En este paso es importante aclarar que no se trata de diseñar un paquete o un tour, nos vamos a concentrar en **una actividad turística** sobre la que usted tenga el control y que desde ese punto de vista haga parte de su oferta de servicios. Esto hará en primer lugar que se fortalezca su organización y posteriormente permitirá identificar otros prestadores con los cuáles pueden sumarse esfuerzos para ofrecer un servicio integral a los turistas para un periodo de tiempo determinado.

Describa aquí la actividad a diseñar:

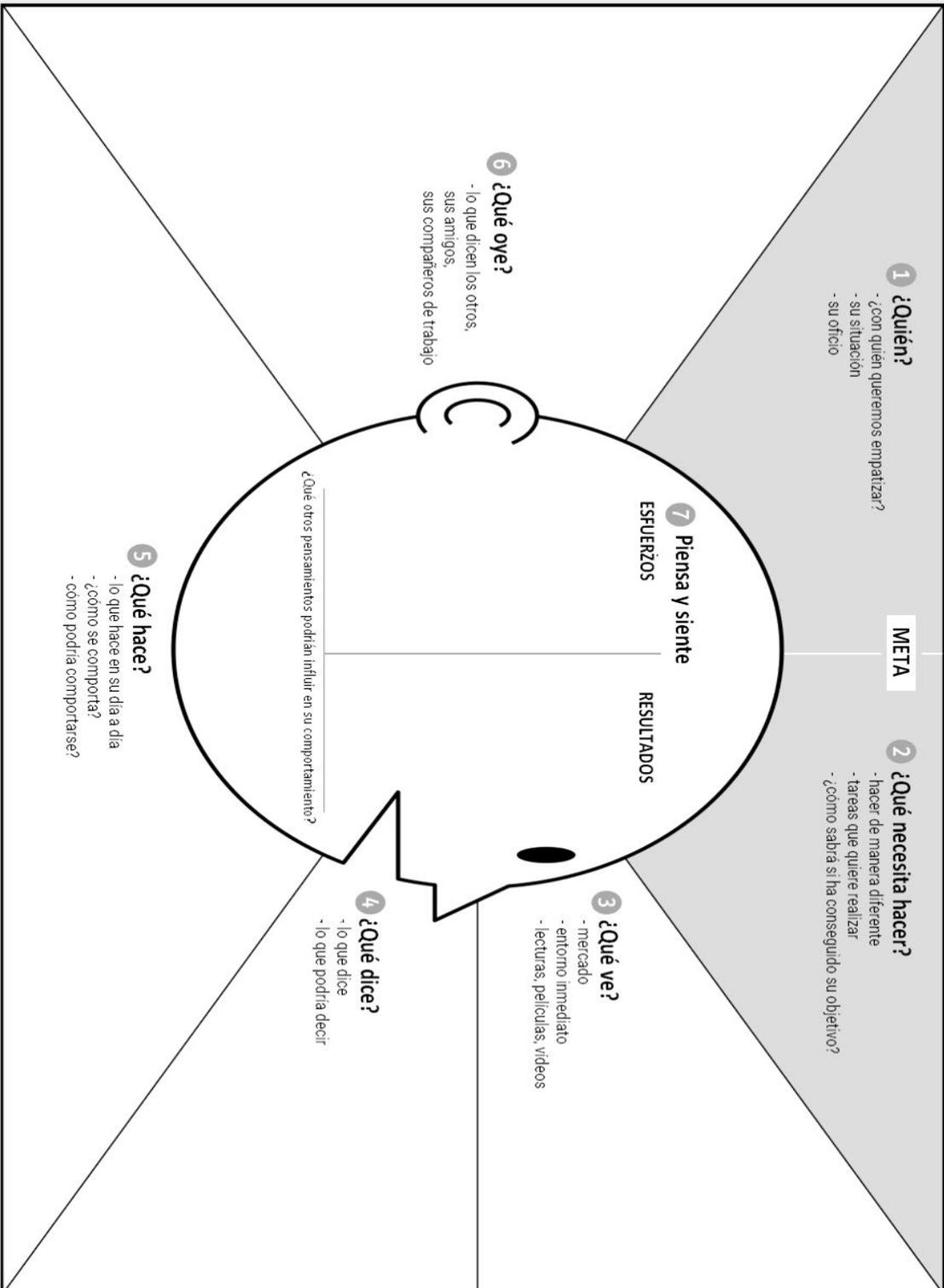
Paso DOS: Comprender al Turista.

Recuerde que las actividades experienciales a diseñar tendrán como punto de partida a los turistas y por ello es muy importante tener un conocimiento detallado de quien es mi cliente y que elementos inciden en la elección de los servicios o actividades que acostumbra realizar. Para lograr “afinar” el perfil de mi cliente vamos a diligenciar la siguiente matriz, o **mapa de empatía**.

Mapa de empatía

Fecha:

Versión:



Fuente: Dove Gray / xplane.com

Traducción: Philippe Boukolzo / visual-mapping.es



A partir del mapa de empatía complete la descripción del turista retomando la información que usted posee de sus clientes (Edad, Profesión/Ocupación, Nivel de Ingresos, entre otras). Recuerde registrar en el siguiente espacio los resultados más relevantes del ejercicio del mapa de empatía.

¿Quién es su cliente?

¿Qué necesita hacer?

¿Qué ve?

¿Qué dice?

¿Qué hace?

¿Qué oye?