



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

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



PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Tercera entrega: Diseño de Experiencias Turísticas

Proyecto Interacción Social Universitaria – ISU 2020

Oswaldo Vanegas Flórez
Odair Triana Calderón
Wilson Ricardo Pinillos Castillo



Entrega 3: Experiencias Turísticas

En esta tercera entrega nuestra atención se centra el paso número 4 y 6 del diseño de experiencias turísticas: **La Definición de los Objetivos de la experiencia e Involucrar momentos sensoriales.** Pero, antes de iniciar con esta etapa es importante hacer claridad en que NO estamos trabajando en productos turísticos, circuitos o planes turísticos, el diseño de estos implica una serie de pasos y recursos a considerar, entre ellos, los itinerarios, la identificación de prestadores, entre otros, pero, que dejan de lado el nivel de detalle y relevancia que tiene cada actividad o servicio para el turista.

En las entregas anteriores fue posible identificar en sus propuestas la tendencia hacia el diseño de una oferta integrada tipo plan, en donde, acumulamos o relacionamos una serie de actividades que a nuestro entender deben ser incluidas con el fin de cubrir todas las posibles necesidades que puedan presentar nuestros turistas en un tiempo determinado que va desde un día, hasta el plan completo para un fin de semana o periodo de vacaciones completo.

En este proceso queremos hacer foco en la experiencia, entendiéndola como esa actividad planificada que busca conectar al turista con el destino y que puede hacer parte de las diferentes actividades que hacen parte de la oferta del mismo. En este sentido, el valor del ejercicio está representado en que, por cada experiencia diseñada tendremos más posibilidades de consolidar una oferta modular de alto valor a partir de la variedad de experiencias a ofrecer en el destino, haciéndolo más competitivo y atractivo para sus visitantes.

¿Cómo definimos los Objetivos de la experiencia turística?

Recordemos que existen diferentes propósitos que se persiguen en el diseño de la experiencia y que están relacionados con el tipo de actividad que en ellas se promuevan:

Objetivo vinculado al Aprendizaje: Adquisición de conocimientos frente a un tema, proceso o recurso involucrado en la experiencia. *¿Nuestra experiencia esta ligada a algún aprendizaje específico? ¿Cuál es ese aprendizaje?*

Objetivo orientado a las Sensaciones: Aunque en este también se involucran aprendizajes, el centro de la experiencia desde este objetivo esta relacionado con el impacto o percepción que logre en los visitantes a partir del uso de estímulos sensoriales: oído, vista, gusto, tacto y olfato. El uso o combinación de estos estímulos genera un efecto más fuerte con resultados mas significativos y perdurables en el tiempo. *¿Qué estímulos sensoriales aporta mi experiencia que no se encuentren en otro destino? ¿Cómo se manifiestan?*

Objetivo ligados a la Vivencia: En este el énfasis se encuentra en lo que se puede vivir de manera corpórea y presencial, es un aspecto que será único para cada visitante, y hace que NO se pueda replicar dicha experiencia en otro sujeto en la misma forma dado que las sensaciones varían de una persona a otra al igual que el tipo de aprendizaje derivado de la experiencia. *¿Qué logrará vivir el visitante con mi experiencia? ¿Cómo espero que se involucre?*

Objetivos asociado a la Recordación: En este objetivo las experiencias se planifican con el propósito de “enganchar” a los visitantes en la actividad que participan con acciones, situaciones o hechos vividos en algún momento de su vida. Por ejemplo vincular la actividad con situaciones de su

infancia, adolescencia o vida en algún lugar, hace que el impacto perdure por más tiempo, genere emoción por ende recordación de ese momento. *¿Con qué elementos cuenta mi experiencia que pueda hacer evocar otras situaciones o momentos vividos por los visitantes?*

Objetivo de Memorabilidad: La búsqueda de todo prestador de servicios turísticos debería ser recordado después de un tiempo. Aunque parezca fácil, se debe tener presente que la experiencia y el nivel de memorabilidad de la misma, no depende solo del prestador. El visitante construye su propia experiencia de viajes mucho antes de llegar al destino, esta comienza desde la planificación misma del viaje como se mostró en una entrega anterior. Es entonces importante considerar que hace el prestador de servicios para apoyar con información y asesoría la planificación de dicho viaje, que le hace vivir al visitante y como lo conecta cuando llega al destino y finalmente que elementos proporciona una vez que se termina la experiencia para continuar gestionando y garantizando la memorabilidad de la experiencia. *¿Qué elementos proporciono como prestador de servicios para lograr la memorabilidad en mis clientes?*

Las actividades turísticas a partir de la vinculación de estos elementos pueden perseguir cuatro objetivos básicos **Figura 1**, que se eligen de acuerdo a las características identificadas en mis clientes a partir del ejercicio del Mapa de Empatía. Recordemos que el conocimiento de nuestro cliente permitirá planificar de manera adecuada la experiencia, dado que, no todos los turistas reaccionarán de la misma forma a los estímulos o condiciones en las que se desarrolle la actividad.



Figura 1. Tipos de experiencias vs Objetivos de la Experiencia

¿Cómo involucrar elementos sensoriales a nuestra experiencia turística?

Los estímulos sensoriales permiten aumentar el nivel de impacto, involucramiento y recordación en los visitantes, sin embargo es importante que los estímulos elegidos no se incorporen de manera forzada en el desarrollo de la experiencia, esto debido a que las personas rechazarán aquellos elementos que sientan que son intrusivos o que se presentan de manera abrupta.



A continuación algunas recomendaciones de cómo incorporar estímulos sensoriales en las experiencias turísticas:

Vista: Es el sentido que nos permite una mayor gama de posibilidades en destinos que cuentan con recursos que por su atraktividad llaman la atención del visitante, entre ellos; actividades de observación de fauna y flora, los paisajes y riquezas tanto naturales como culturales, las cuales pueden ser incorporadas a través de fotografías, videos entre otros recursos.

Oído: Los estímulos auditivos pueden ayudar a las personas a la construcción de un imaginario y predisposición positiva en el destino que visita, los sonidos pueden presentarse de manera directa o indirecta para generar un estado o ambientación deseada, por ejemplo; los sonidos de las olas del mar, de la naturaleza misma, el canto característico de un ave, o hasta la música típica de la región al ser bien utilizada, pueden generar una experiencia para los turistas.

Tacto: Vinculado o no al sentido de la vista, con el tacto es posible crear ideas, sensaciones y evocar hasta sentimientos, valoremos el uso de texturas y formas que a partir del contacto lleven a las personas a identificarse o participar en la experiencia programada.

Olfato: Los estudios han demostrado que el olfato es uno de los sentidos más poderosos debido a la conexión que se hace a través de él con sensaciones o recuerdos. El olfato humano puede registrar y diferenciar entre más de 3.000 aromas diferentes. Incluso en la actualidad las empresas están desarrollando aromas como elemento de marca y recordación.

Gusto: El campo turístico la variedad de sabores y texturas que nos proporcionan los productos típicos de la región o su oferta gastronómica se convierten en una fuente infaltable de experiencias. Vincular este tipo de estímulos como parte de la experiencia llevará a que los visitantes generen un mayor nivel de recordación e implicación en las actividades, sin embargo es importante no caer en excesos que desvíen la intención o propósito de la experiencia en sí misma.

ACTIVIDAD 3: Diseño de Experiencias Turísticas

Para esta tercera entrega vamos a identificar:

- El objetivo al que le apunta la experiencia a diseñar
- Los estímulos sensoriales que podemos incorporar a la experiencia

Paso UNO: Definir el Objetivo de la Experiencia

Con el tema “Cómo definimos los Objetivos de la experiencia turística” se presentan una serie de preguntas resaltadas en **Color Naranja**, elija al menos 5 preguntas que a su juicio ayuden a entender las características de la experiencia que usted está diseñando y registre las respuestas en el siguiente cuadro:



Luego escriba cuál es el objetivo que espera cumplir con la experiencia que esta diseñando:

Objetivo de la Experiencia Turística