



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

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



PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Quinta entrega: Diseño de Experiencias Turísticas

Proyecto Interacción Social Universitaria – ISU 2020

Oswaldo Vanegas Flórez
Odair Triana Calderón
Wilson Ricardo Pinillos Castillo

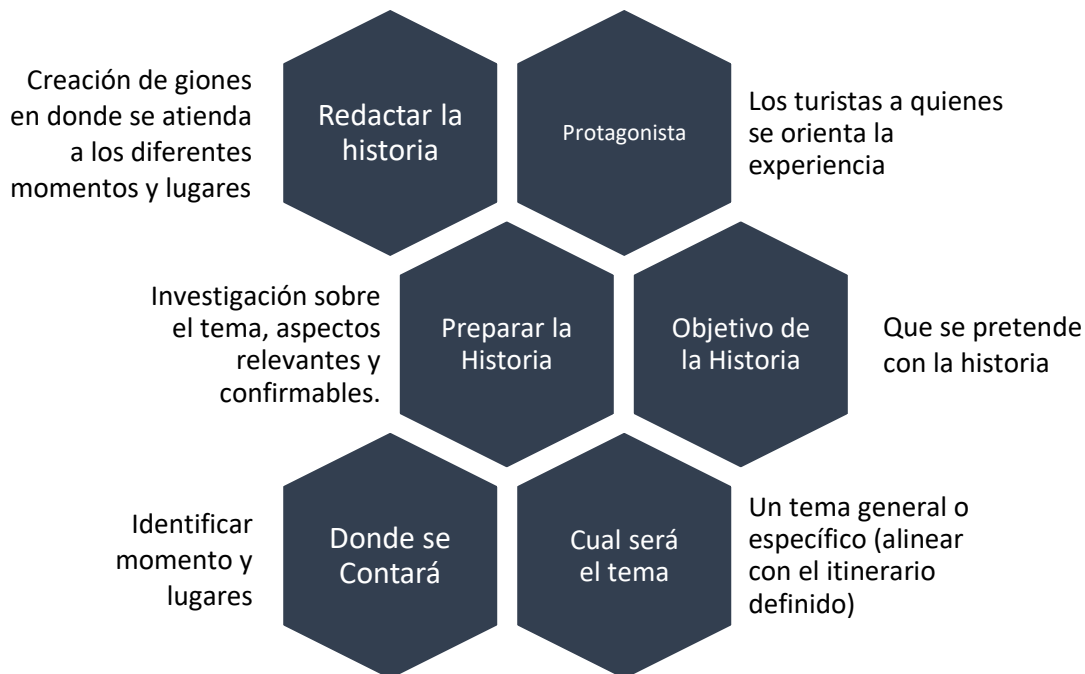


Entrega 5: Experiencias Turísticas

En esta quinta entrega abordaremos el diseño de las historias o relatos que acompañan nuestra experiencia. La historia se convierte en un elemento fundamental dentro de la experiencia turística, en cada uno de los contactos que se tiene con el turista se esta compartiendo información, desde las indicaciones básicas de lo que compone la experiencia hasta los relatos que ayudan a conocer más del lugar, su historia, costumbres y realidad.

Las actividades que fueron identificadas como parte del plan de acción e itinerario en la entrega anterior son el punto de partida para el diseño de la historia debido a que ubican un lugar (o lugares) y una serie de actividades que debemos conectar de una forma llamativa para invitar al turista a involucrarse con el destino. Cada uno de esos momentos que vamos a diseñar incorporan información, por ello es importante hacer uso de técnicas de comunicación e interpretación que ayuden a conectar al turista con la experiencia y a partir de ello emocionarse y crear vínculos.

Para el diseño de la historia es importante relacionar todos los aspectos que hemos desarrollado hasta este punto, dado que son el soporte e insumos de la misma:



La experiencia turística puede definirse a partir de una serie de sucesos o acontecimientos que se llevan a cabo en un lugar y tiempo determinado, recordemos que en la entrega anterior identificábamos las actividades generales y específicas que componen la experiencia que se está diseñando, el tiempo y recursos que se involucran en su ejecución (itinerario) con el fin de organizar cada una de las actuaciones que debe tener el prestador de servicios turísticos y en función de una estructura definir un guion.



El guion de acuerdo al nivel de parametrización que se quiera dar a la experiencia puede tener una mayor o menor rigidez en su ejecución, esto con el fin de controlar la ejecución minuto a minuto (Reduciendo al mínimo las posibles alteraciones) o servir simplemente de guía para el seguimiento de los diferentes momentos del itinerario (dando espacio al espontaneidad). La decisión de implementar uno u otro dependerá del nivel de conocimiento del turista, sus motivaciones, el tipo de experiencia y el objetivo de la misma. Sin embargo no se debe descartar el que un buen guion le aporta significado a la experiencia.

Para que el guion aporte a la experiencia debe ser diseñado atendiendo a los diferentes identificados en el itinerario, esos momentos o “episodios” permitirán definir las acciones específicas que se requiere atender. La secuencia de estos episodios deben contar con una buena curva dramática, es decir, que los hechos, situaciones y la historia misma se presente de manera progresiva con el fin de mantener el interés y expectativa de los participantes durante la experiencia. En la medida que se va dando cumplimiento a cada uno de los episodios o estaciones del recorrido la expectativa debe ir en aumento llegando en un momento específico de climax dando respuesta y cierre al tema, generando con esto la mayor satisfacción y memorabilidad al turista.

Estas curvas pueden presentar un esquema básico: Presentación- desarrollo – climax - y cierre, entendiendo que en la medida que nos acercamos al mayor punto de intensidad también nos estaremos acercando al cierre de la experiencia. Este esquema es recomendado para experiencias que cuentan con una etapa de desarrollo menor a 2 horas. De igual forma existen esquemas en donde se pueden advertir diferentes momentos de intensidad o “subclimax” que son la antesala al mayor momento de intensidad en la experiencia, la secuencia puede tener cuantos subclimax sean necesarios pero deben estar bien definidos a lo largo de la experiencia.

¿Qué debo considerar a la hora de redactar la historia?

Recordemos que hay tres elementos que inciden en el desarrollo de la historia; Objetivos, el itinerario y el guion, sin embargo en el diseño de la historia para cada uno de los episodios es importante no perder de vista al visitante, dado que es él protagonista de la experiencia y quien complementa y le da sentido a la misma.

Guion rígido vs libre: Es importante identificar el nivel de intervención o de operación que tendrá la persona a cargo de la experiencia, un guion muy rígido puede traer inconvenientes para la operación de alguien con poca experiencia, pero, también puede convertirse en una apuesta que plastifique la experiencia restandole notoriedad.

Diferenciación entre cada episodio (estación o actividad): Aunque estemos hablando de una experiencia es importante que cada actividad o episodio cuenta con una identidad propia, es decir que el visitante vea que en los diferentes momentos propuestos existe una diferencia, algo que identifica y lo hace necesario. Estas variaciones permitan mantener la atención y permite llegar a personas con diferentes perfiles dentro del grupo, recordando que en cada episodio es importantes intercalar los niveles de intensidad de la experiencia evitando la mecanización de las mismas.

Cuidado con la transiciones: No se debe caer en el error crear rupturas en el tema central de la experiencia por querer dar una personalidad definida a cada episodio, por ello es importante establecer la forma en la que se harán las transiciones entre ellas evitando saltos o cortes que dispersen la atención o generen confusiones.



Dosificar los que se quiere contar: Es importante no agotar la historia ni el destino. Se debe elegir con cuidado los contenidos que nos interesan transmitir en la historia, la elección debe responder entre otras cosas a la características del turista, el objetivos de la experiencias y el propósito particular con el que se diseño la historia. De igual forma, esta selección de información pone en un primer lugar el turista en el marco de la experiencia y no a quien la dirige por la cantidad de información que proporciona, evitará espacios donde se aburran o pierdan el hilo e interes de lo que se cuenta.

Elementos para contar historias

Escucha activa
Conexión con el turista

Comunicación asertiva
Coherencia en la comunicación

Lenguaje Verbal
Tono, Velocidad, Ritmo y cadencia

Lenguaje corporal
Mirada, Gestos, Respiración

ACTIVIDAD 5: Diseño de Experiencias Turísticas

Para esta quinta entrega vamos a:

- Relacionar el objetivo de la experiencia con la historia a contar
- Establecer el proposito que se busca con la historia
- Elaborar la historia y los episodios de la misma de acuerdo al itinerario establecido.

Paso UNO: Definir el propósito de la historia

Define en un texto corto ¿Qué es lo que pretende conseguir con su historia?



Paso DOS: Elegir el tema de la historia

Identifique cuál es el tema principal y complementarios de la historia que desea vincular a la experiencia.

Paso TRES: Dónde se contará la historia

Describe los lugares (de acuerdo al itinerario) en donde se contará la historia (o cada uno de los episodios)



Paso CUATRO: Realice la investigación necesaria para la elaboración de la historia

Haga un listado de las fuentes de información que tendrá en cuenta como recurso para construir su historia

Paso CINCO: Redacte la historia

Describa el inicio de su historia.



Describe el Desarrollo de su historia (incluyendo los subclimax de la misma)



Describe el cierre de su historia.