



**UDECA**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

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



**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
Séptima entrega: Diseño de Experiencias Turísticas

**Proyecto Interacción Social Universitaria – ISU 2020**

Wilson Ricardo Pinillos Castillo  
Odair Triana Calderón  
Efraín Morales Rivera



## ¿Relatos, historias o guiones interpretativos?

De acuerdo con el Instituto Distista de Turismo IDT:

“Los guiones interpretativos son una técnica de comunicación y una herramienta metodológica que permite organizar de manera compendiada y coordinada los atractivos y servicios turísticos, teniendo como referente el destino o zonas elegidas por los planificadores turísticos, los guías y los operadores para mostrar a propios y visitante las características significativas del territorio” (p.2).

Los guiones nos proporcionan los elementos de planificación complementarios con el fin de lograr que nuestros recorridos logren integrar actividades vivenciales al articular los elementos culturales, históricos y naturales, son una forma de presentar una lectura integral del territorio pero a su vez única desde la mirada de quien lo ejecuta.

Dentro de los elementos más importantes a considerar en el diseño del guion se encuentra: la información con la cual se construirán los relatos, la cuál debe ser el resultado de un proceso de indagación que permita presentar los elementos más importantes del destino, pero, garantizando la rigurosidad y validez de los datos. El segundo, la comunicación, aspecto que se vincula con las actividades de animación e interpretación con las cuales se conectará al visitante con la historia, los datos, anécdotas y demás elementos con los que se presenta el destino, se promueve y genera recordación.

## ¿Cómo construir guiones interpretativos?

### Objetivos del Guion

Toda actividad, recorrido o experiencia turística responde un objetivo o propósito el cual orienta la planificación y desarrollo de la mismas, de igual forma los guiones deben diseñarse a partir de la identificación de un objetivo claro que desde luego se alinee con la planificación mencionada. Para efectos del diseño de los guiones o relatos tendremos tres objetivos: **Educativos, Emocionales, Actitudinales.**

|  |   |
|--|---|
| <b>Educativos:</b><br>¿Qué se desea que los visitantes sepan?    | El valor cultural de la ciudad y las posibilidades de disfrutar lugares únicos. |
| <b>Emocionales</b><br>¿Qué se busca que los visitantes sientan?  | Desarrollen un sentido de pertenencia con el lugar, de estima, etc.             |
| <b>Actitudinales</b><br>¿Qué se espera que los visitantes hagan? | mayor consumo local, identificación de alternativas de esparcimiento.           |



## ¿Qué pasos debe seguir en el diseño de guiones interpretativos?

- Definir las ideas más importantes del recorrido
  - o Cuáles son los recursos a involucrar, tipo de actividades e información?
- Determinar la estructura del guion
  - oCuál debe ser el orden del contenido, cuál su relación con las estaciones definidas?
- Hacer la presentación de los recursos, lugares o atractivos
  - o Cómo presentar los recursos, lugares o atractivos? (Recordar no presentarlos como algo definitivo dejando así posibilidades de uso para otros recorridos o experiencias)
- Usar información exacta
  - o Qué nombres, fechas o situaciones presentar? (Recordar hacer uso de la memoria local y fuentes oficiales sobre el tema abordado)
- Definir los recursos interpretativos y de apoyo
  - o Cuáles son los recursos gráficos, auditivos a usar? (folletos, fotografías, mapas, recursos vivos, entre otros)

## ¿Qué formato usar para el diseño de guiones interpretativos?

A continuación se presenta la ficha que permite organizar y llevar a cabo la consolidación del guion, atendiendo a la siguiente estructura:

- **Nombre del recorrido o experiencia:** Denominación dada al recorrido para promoverlo, este nombre debe ser llamativo, fácil de recordar y estar conectado con el contenido y actividades a desarrollar.
- **Mensaje principal o marco interpretativo:** Es el enfoque que tendrá el relato, es la idea central que se desarrollará en el contenido.
- **Duración:** Tiempo estimado del recorrido o experiencia y por ende del guion a diseñar.
- **Distancia:** es importante calcular los Km del recorrido, esto dará una idea del tiempo que se requiere para su desarrollo (caminado o en transporte especial)
- **No. de estaciones o paradas:** la definición de los momentos en los que se divide el recorrido y como el guion de articula con ellos (articulación con el itinerario).
- **Descripción de la audiencia:** rasgos distintivos del segmento de clientes / visitantes a atender
- **Objetivos de recorrido o experiencia:** Educativos, Emocionales, Actitudinales.
- **Lugar:** espacio geográfico donde se desarrolla el guion (actividades)
- **Nombre de la estación:** denominación novedosa o referencial del elemento que involucra (entrada de iglesia, atrio, lugar específico del parque principal, entre otros).
- **Frase interpretativa:** es el texto que conecta al turista con el relato y con la experiencia, hace parte de uno de los momentos en donde el golpe y contragolpe se utilizan.
- **Descripción:** es el texto que hace parte de la interpretación, resultado de las indagaciones realizadas, debe ser ameno, contar con datos relevantes y lograr conectar al visitante.
- **Imagen:** con el fin de ayudar a relacionar la actividad, lugar y el relato.
- **Recurso interpretativo:** La animación turística, apoyo en recursos; folletos, imágenes, videos, mapas, etc.
- **Secuencia del recorrido:** información que conecta o relaciona las estaciones.
- **Secuencia del turista:** instrucción que se da para orientar al turista y conducirlo en la experiencia.



| Nombre del recorrido / experiencia:       |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
|---|-------|-----------------------|----------------------|---------------------------|--------|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Mensaje principal (Marco interpretativo): |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| Duración:                                 |       | Distancia:            |                      | No. Estaciones / paradas: |        |                        |                         |                       |
| Descripción de la Audiencia (público):    |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| Objetivos del recorrido / Experiencia:    |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| Temporalidad                              |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| ID  | Lugar | Nombre de la estación | Frase Interpretativa | Descripción               | Imagen | Recurso interpretativo | Secuencia del recorrido | Secuencia del turista |
| 1   |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| 2   |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| 3   |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| 4   |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |
| 5   |       |                       |                      |                           |        |                        |                         |                       |



## ¿Qué elementos de Planificación acompañan al guion interpretativo?

Recordemos que la planificación de cualquier actividad o experiencias turística requiere por parte del grupo ejecutor total control de los diferentes momentos de verdad que llevarán a sus clientes a vivir con total prelinitud el destino y quedar satisfecho de los servicios por parte de los operadores en el mismo. Para que esto se dé, es importante contar con la planificación de la experiencia, y para ello hacemos uso de los itinerarios y/o planes de acción, herramientas que dependiendo de la fuente de consulta tendrán más o menos elementos en su estructura, pero que para efectos del trabajo que venimos desarrollando tendrá los siguientes componentes:

- **Presentación del destino:** la referencia del lugar donde se desarrolla la experiencia.
- **Fecha de inicio y final:** espacio que servirá para hacer seguimiento a las experiencias y grupos que tenga el operador.
- **Horario en el que se lleva a cabo la actividad:** la hora de inicio y cierre estimada ayuda a organizar las actividades y controlar que su ejecución cuente con la calidad esperada.
- **Número de personas del grupo y sus características:** la cantidad es importante por que permitirá destinar los recursos y logística necesaria para operar la actividad. Las características son rasgos generales del grupo que se consideren importante a tener en cuenta (edad, limitaciones, etc) NO sustituye el listado oficial de asistentes.
- **Nombre del personal que ejecutará la experiencia:** desde la identificación del guía local, como de las personas que hacen parte de la logística y puntos de contacto.
- **Características del recorrido / Experiencia:** es importante indicar en forma concreta que incluye la experiencia y el valor de la misma, esto centrará la atención en las actividades que deben realizar los visitantes y tener claridad del alcance de la experiencia.
- **Objetivo del Recorrido / Experiencia:** Recuerde que toda experiencia tiene un objetivo(s) a cumplir, por ello es importante que en la planeación se conozcan para ayudar a su desarrollo.
- **Hora:** momento específico que ha sido definido para cada momento de la actividad (itinerario que se le comunica al visitante y que debemos cumplir)
- **Actividad a desarrollar:** nombre llamativo e ilustrativo de lo que se realiza.
- **Recursos involucrados:** ya sean operativos para el desarrollo de la actividad o interpretativos.
- **Duración:** es el tiempo estimado que se ha proyectado para cada actividad (recuerden que se irán ajustando y siendo más precisos en la medida que la experiencia se desarrolle)
- **Efecto esperado:** es la sensación o respuesta que usted espera generar en el visitante, recuerde que este será un indicador importante del nivel de involucramiento del cliente y su satisfacción en medio de la experiencia.
- **Responsable:** es la persona que está a cargo de la ejecución, personal directo principalmente aunque es importante identificar si existen un intermediario o proveedor que se relacione con la actividad.
- **Observaciones:** en el medio de proceso de planeación aparecerán condiciones o situaciones a considerar en el momento de ejecutar la actividad, es importante advertirlas para que el equipo esté atento y de respuesta oportuna.



| FORMATO PLAN DE ACCIÓN                                       |                         |                               |  |                 |             |
|--|-------------------------|-------------------------------|--|-----------------|-------------|
| <b>Destino:</b>  |                         |                               |  |                 |             |
| <b>Fecha de Inicio de la actividad:</b>                      |                         | <b>Fecha de Finalización:</b> |  |                 |             |
| <b>Hora de Inicio de la actividad:</b>                       |                         | <b>Hora de Finalización:</b>  |  |                 |             |
| <b>Número de personas en el grupo y sus características:</b> |                         |                               | <b>Nombre del personal que ejecuta la experiencia:</b> |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
| <b>Características del recorrido / Experiencia:</b>          |                         |                               |  |                 |             |
| <b>Objetivo del Recorrido / Experiencia</b>                  |                         |                               |  |                 |             |
| Hora   | Actividad a desarrollar | Recursos Involucrados         | Duración   | Efecto esperado | Responsable |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |
| <b>Observaciones</b>   |                         |                               |  |                 |             |
|  |                         |                               |  |                 |             |