**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| **PROGRAMA DE FORMACIÓN** | Tecnólogo en guianza turística |
| --- | --- |

| **COMPETENCIA** | 260201080 - Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial. | **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | 260201080-04. Diseñar la experiencia turística con base en el marco del plan interpretativo, los significados patrimoniales del territorio, la audiencia y las técnicas de interpretación. |
| --- | --- | --- | --- |

| **NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO** | 9 |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO** | Diseño de la experiencia turística |
| **BREVE DESCRIPCIÓN** | La experiencia turística complementa y agrega valor al producto turístico de una región o destino. El guía de turistas puede diseñar una experiencia aplicada a un recorrido o un plan interpretativo. Su diseño requiere tener en cuenta diferentes aspectos que, ordenados e implementados, generarán mayor satisfacción en los visitantes de un destino. |
| **PALABRAS CLAVE** | diseño, emociones, experiencia, sentidos, turista |

| **ÁREA OCUPACIONAL** | 6 - Ventas y servicios |
| --- | --- |
| **IDIOMA** | Español |

1. **Tabla de contenidos**

**Introducción**

**1. Experiencia turística**

**2. Técnicas de animación**

**3. Actividades experienciales**

**4. Rutas turísticas**

4.1. Tipos de rutas

4.2. Estructura de una ruta turística

4.3. Rutas naturales y culturales

**5. La narración**

**Síntesis**

1. **Desarrollo de contenidos**

**Introducción**

Parte del desarrollo de la actividad turística se basa en la oferta de productos y servicios que de manera organizada estén disponibles para que los turistas puedan disfrutar de ellos; en este sentido, los destinos deben desarrollar productos turísticos innovadores y competitivos, que le generen ventajas comparativas sobre otros de condiciones similares, de acuerdo con su vocación y tipologías de turismo identificadas y desarrolladas.



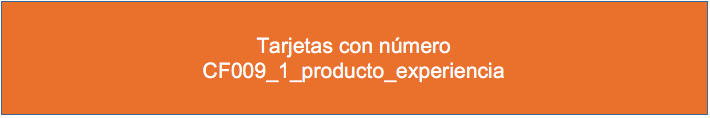
**1. Experiencia turística**

Existen diferentes definiciones para la palabra experiencia, para enmarcarla en el campo del turismo, es necesario comprender cómo esta se puede convertir en una ventaja competitiva para un destino y cómo va en busca de satisfacer las necesidades del turista y mejorar las condiciones de la comunidad local en un gana-gana permitido por esta actividad.

Para comprender la importancia de la experiencia, se presenta la siguiente definición que la relaciona con el turismo:

“La Real Academia Española define vivencia como el hecho de experimentar algo. La vivencia, por tanto, es la causa que permite al usuario participar activa y personalmente en los servicios que compra y consume. Llevado al terreno turístico, la vivencia es el componente que ofrece al turista la posibilidad de interactuar con el destino”. (Rodríguez-Zulaica, 2016).

Tomando como base la definición, ¿cómo diseñar una experiencia turística? Se puede comprender mejor la diferencia entre el producto y la experiencia turística, además, entender que definitivamente son un complemento, como se muestra a continuación:



En cuanto al contexto, la experiencia turística se puede diseñar desde los componentes más sencillos de la cadena de prestación de servicios turísticos, es decir, en el diseño de una experiencia se pueden y se deben involucrar las comunidades con sus actividades cotidianas, lo que le agregará valor a la experiencia, además de traer beneficios enmarcados en la sostenibilidad del destino y de las localidades, permitiendo así la participación y la inclusión de actores que de otra forma no se verían involucrados en la actividad.

Un producto turístico ofrece una variedad de actividades, por ello, las comunidades locales deben identificar lo más auténtico que tengan, lo que representa para ellos un valor significativo y diferenciador, ya sea en el entorno natural o cultural, ya que una fuerte tendencia que motiva un desplazamiento por motivos de turismo es visitar sitios que permitan tener contacto con lo auténtico y posibilitar una vivencia o experiencia memorable. 

**Para que una experiencia sea memorable, se debe tener en cuenta, entre otros elementos,** permitir que el turista tenga un contacto auténtico con la comunidad receptora, facilitando el diálogo y el encuentro a través de actividades que conecten los sentidos, las emociones, la forma de ver la vida, la espiritualidad y el diario vivir que permite interpretar y realizar un intercambio social y cultural entre visitante y local.

Otros elementos que se deben tener en cuenta son:

**Figura 1**

*Elementos para una experiencia memorable*



Nota. Adaptada de Pukara *et al*. (2015).

Se debe destacar la importancia que tienen elementos como el servicio, que además de ser de alta calidad, si tiene presencia de los habitantes locales con su tradicional forma de ser, cobra más relevancia; esto debe ir acompañado de historias que generen emociones y sensaciones y que presenten un hilo conductor con los demás aspectos de la localidad y el destino.

**Ventajas de diseñar una experiencia**

Algunas de las ventajas que conlleva el diseño de una experiencia turística, de acuerdo con el “manual de diseño de experiencias turísticas” (SERNATUR, 2017), son:



**Diseño de experiencias turísticas**

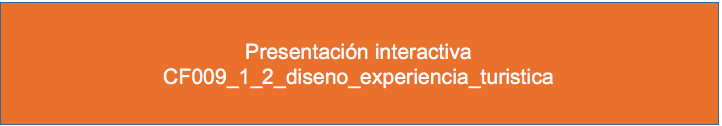
Las experiencias turísticas se pueden diseñar en múltiples escenarios, los cuales pueden ser:

* Sitios naturales, como un área protegida.
* Lugares históricos, como un museo o un conjunto patrimonial cultural.
* Un cultivo o una faena de ganadería para actividades de tipo agropecuario.
* Sitios para una labor específica, como la elaboración de artesanías, una manifestación musical, literaria, de teatro o danza.

Los sitios o actividades en los que se puede diseñar e implementar una experiencia turística son amplios, lo indispensable es comprender que es necesario tener en cuenta los pasos que permitan diseñar de manera organizada los momentos, para finalmente implementarla.

Existen diferentes modelos para diseñar una experiencia turística. Modelos desarrollados en Perú, Chile y Colombia, como la “Caja de herramientas de turismo experiencial”, desarrollado por el SENA, en el año 2017, servirán como referentes para establecer algunos pasos y fases para el diseño de la experiencia.

A continuación, se presenta el diseño de fases para una experiencia turística:



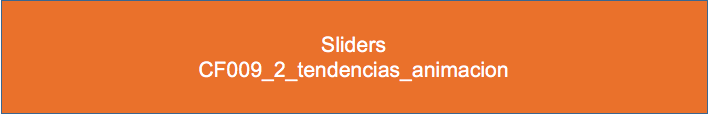
**2. Técnicas de animación**

El concepto de animación está íntimamente relacionado con la evolución de la lúdica, una dimensión humana que, como todo, ha ido cambiando y migrando hacia nuevas concepciones. La animación y la lúdica hacen parte de la biología de los seres humanos, y por qué no afirmarlo, de los seres vivos en general; el jugueteo hace parte de la animación, por esto la recreación lo toma y estructura, para convertirlo en una forma de llevar a las personas a divertirse y aprender a interactuar de manera dinámica; el tiempo libre y el ocio permiten integrar una reflexión que cambia la perspectiva de la animación de superfluo a profundo.



Aunque la historia es fundamental en la evolución del concepto de animación, se hace necesario desarrollar una definición consensuada de algunos autores y expertos, para una mejor comprensión, así, se define como: aquellas actividades que tienen por objetivo fundamental “lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesitan ocupar su tiempo de ocio”.

La evolución del concepto de animación ha ido integrando tendencias en los últimos años, estas son:



El turismo apropia el concepto de animación acuñándolo como el conjunto de técnicas orientadas a motivar, facilitar y promover participación abierta y amplia de los turistas como parte del disfrute, diversión e interacción en época o momentos de vacaciones o tiempo libre, en todos los espacios de aprovechamiento. El rol del profesional que asume este reto es complejo, pues las aptitudes, actitudes, conocimientos, destrezas, habilidades para este tipo de actividades son de alto nivel, algunos de ellos son:

* Orientar sin imponer.
* Lenguaje amable pero directivo.
* Viveza intelectual, chispa.
* Creatividad e imaginación.
* Manejo técnico de grupos y de comunicación eficiente.
* Alta resistencia física, psíquica y mental.
* Sentido organizativo.
* Habilidades manuales.
* Autoridad.
* Espontaneidad.

Es así como la Animación Turística, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (1985), se define como:

“Toda acción realizada en o sobre un grupo, una colectividad o un medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social”.

Esto en funciones se traduce como:

* La necesidad de planificar y programar.
* Organizar el personal, las técnicas, el espacio donde se ejecutarán las acciones.
* Coordinación del programa de animación y las personas a cargo.
* Selección de los animadores con perfiles estructurados.
* Adaptación y comunicación, pilares para que el profesional aborde el cambio en condiciones de cualquier tipo.
* Control de los factores que inciden en el éxito.
* Propuesta de plan de mejora continua.
* Evidencias de los logros.

Entre los consejos técnicos a seguir para implementar o adaptar una técnica de animación, se proponen:

* Los objetivos que se pretenden alcanzar.
* La madurez y entrenamiento del grupo.
* El tamaño del grupo.
* El ambiente físico.
* Las características del medio externo.
* Las características de los participantes de la actividad.
* La capacitación e idoneidad del animador.
* Mesura en la propuesta.

A continuación, se presenta un ejemplo de técnicas de animación derivadas de la recreación y de la planificación, en el que se establecen la organización y el desarrollo de diferentes estrategias y actividades lúdicas recreativas, presentando la posible estructura de la actividad. Se pretende, desde la implementación de las técnicas, crear ambientes favorables a los grupos, fomentando relaciones sociales e interacciones culturales y diversión.



La animación se estructura con base en técnicas y métodos propios de la recreación y está relacionada con dinámicas de grupo que se aplican perfectamente en los contextos turísticos de:

* Cultura.
* Patrimonio material e inmaterial.
* Ocio o tiempo libre.

**3. Actividades experienciales**

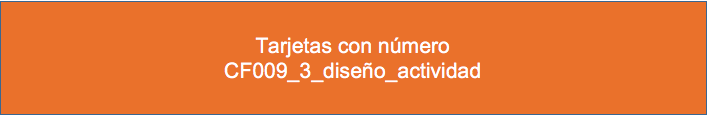
El turismo experiencial tiene como objetivo promover vivencias al turista que satisfagan y den significado a su viaje. Los expertos dan dos aspectos claves a este tipo de turismo:

* Satisfacción.
* Significado.

Esto es una revolución, porque el cliente está dispuesto a pagar por un intangible: la transformación y significado que obtiene de aquello que hace cuando viaja. Desde la teoría del cerebro, se explica toda acción experiencial desde los términos señalados:



Y para diseñar actividades de experiencia en el turismo, se aconseja tener en cuenta sus características:



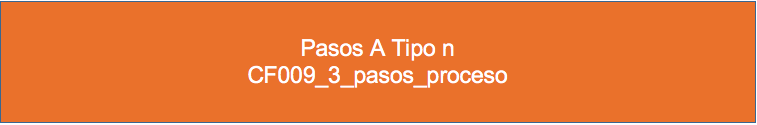
Los estudiosos recomiendan tener en cuenta los siguientes momentos para generar experiencias positivas en los viajeros:

**Figura 2**

*Momentos para generar experiencias positivas*



Finamente, al diseñar actividades de experiencia para viajeros, SERNATUR (2017) define los siguientes pasos en el proceso:

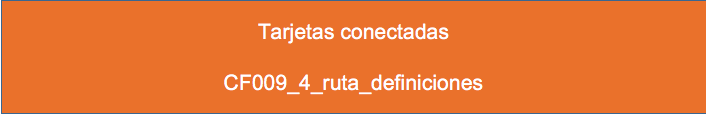


**4. Rutas turísticas**

Las rutas turísticas son una de las formas de unir diferentes atractivos turísticos de manera:

* Organizada.
* Estandarizada.
* Integradora.
* Innovadora.
* Con beneficios para el turista y los destinos.

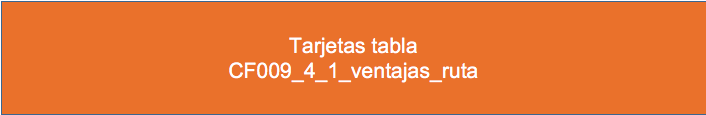
Diversos autores han definido la ruta turística con varios puntos en común; se presentan algunas referencias para comprender mejor el concepto de la ruta tomadas de Larrea (2019).



De acuerdo con las definiciones presentadas por los autores, la ruta turística cobra importancia dentro del producto turístico de un destino, permite conectar atractivos y recursos de tipo natural y cultural, y a la vez involucra las experiencias que se desarrollen en cada uno de esos mismos escenarios.

**Ventajas de una ruta turística**

Presentar los atributos de un destino turístico de forma organizada por medio de rutas, sin duda, ofrece una serie de ventajas tanto a los destinos como a los viajeros que pretenden visitarlo. Algunas de las ventajas que puede tener una ruta turística son:

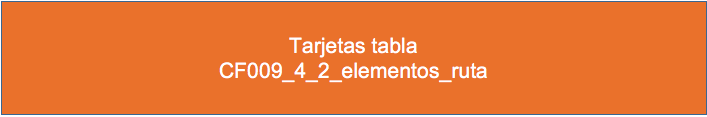
****

**4.1. Tipos de rutas**

Es muy frecuente y repetitivo que cuando una persona busca información para realizar un viaje se le presenten como resultado diferentes rutas en el destino; además de permitir organizar el itinerario de viaje, da al turista la posibilidad de personalizar el viaje de acuerdo con sus preferencias. Es importante entonces aclarar algunos conceptos referentes a los tipos de rutas:



Cada ruta contará con los siguientes tres elementos esenciales:



**4.2. Estructura de una ruta turística**

La ruta turística es una de las formas de volver tangibles los productos turísticos y va más allá de unir atractivos turísticos. La ruta tiene componentes que también deben ser organizados en función de diferentes elementos, teniendo en cuenta las tendencias del mercado, el perfil del turista, la identidad del destino, los prestadores de servicios turísticos y los servicios de apoyo que encadenados conforman y dan sentido a la ruta para ser implementada.

Poner todos estos elementos de forma organizada en función del turismo da alternativas al turista para poder vivir un destino de acuerdo con sus gustos y expectativas. La ruta ayuda a visibilizar los destinos y, de acuerdo con cómo se estructure, podrá poner un mismo destino al alcance de diferentes perfiles de turistas, no solo en cuanto a sus expectativas, sino a sus posibilidades económicas, por ejemplo.

Es importante tener en cuenta que, si bien las rutas turísticas son una forma de unir atractivos en un destino, estas comienzan a dar mayor relevancia a las experiencias que se dan dentro de ellas, siendo hoy en día las rutas temáticas una forma de disfrutar destinos; las experiencias también deben diseñarse pensando en formar parte de una o varias rutas.

**Figura 3**

*Estructura de una ruta turística*



**4.3. Rutas culturales y naturales**

Colombia es un país pluricultural y megadiverso, estos dos elementos hacen que el potencial en turismo cultural y de naturaleza sea inmenso. En los últimos años, el país ha venido trabajando en consolidar diferentes destinos a través de productos turísticos, con el fin de posicionar el turismo como alternativa de crecimiento, desarrollo y diversificación de las actividades económicas.

Las rutas turísticas han jugado un papel importante para ofrecer alternativas donde se pueden disfrutar los destinos de forma organizada, por ello, las regiones han trabajado en diseñar rutas que, por medio de la articulación e integración de prestadores de servicios, puedan acceder a destinos que:

* Den Identidad.
* Den Autenticidad.
* Unan experiencias.

En Colombia, entidades como FONTUR, el Viceministerio de Turismo o el Sistema de Parques Nacionales Naturales cada día trabajan por el posicionamiento de destinos a través de rutas, algunas se ellas son:

* Los tesoros de Colombia (rutas de los pueblos de la Red de Patrimonio de Colombia).
* La expedición botánica.
* La puerta de oro.
* La herencia Muisca.
* Paisajeando.
* Universo WAYUU.
* Paisaje cultural cafetero.

Para mayor información, se anima al aprendiz a consultar información complementaria en sitios como [www.colombia.travel/es](http://www.colombia.travel/es), [www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com](http://www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com), [www.parquesnacionales.gov.co](http://www.parquesnacionales.gov.co), [www.mincit.gov.co](http://www.mincit.gov.co).

**Lo importante a tener en cuenta es que la ruta, cualquiera que sea, esté diseñada, estructurada y lista para ser puesta en el mercado.**

**5. La narración**

Desde niños, la cercanía con la narración es reconocida gracias a que en las familias se han pasado de generación en generación recursos que son parte de nuestra cultura, como:

* Fabulas.
* Cuentos.
* Adivinanzas.
* Hechos increíbles.
* Leyendas extraordinarias.

A pesar de creer que estas son cosas de la infancia, a los adultos les gusta escuchar este tipo de relatos fantásticos, de aventura y sucesos que hacen parte de la imaginación de otros y que, para la estructuración de las experiencias en el turismo, son de utilidad.

El esquema de una narración ayuda al guía a determinar guiones base de los recorridos o las actividades experienciales. Son 5 los aspectos para tener en cuenta en una narración:

**Figura 4**

*Aspectos para tener en cuenta en la narración*



El narrador es la persona que cuenta la historia (casi siempre en tercera persona), sabe lo que hacen los personajes, qué piensan, dónde se encuentran, cuándo suceden los hechos y todos los detalles alrededor de ellos, lo que sugiere que esta persona los vivió, los construyó y hasta puede ser parte de la historia. Entre mejor conozca la historia, es más fácil crear y recrear las situaciones y adornarla con detalles como condiciones atmosféricas, color de cabello de un personaje, descripción de paisajes y otros aspectos.

Entre las modalidades de la narración se encuentran:

* La leyenda.
* El cuento.
* La fábula.
* La crónica.
* La biografía
* Las anécdotas.
* Los chistes.
* La historieta.
* Las adivinanzas
* El relato.
* La narración de más de dos estilos.

El guía de turismo, por su trabajo, utiliza hechos verdaderos para hacer narraciones de estilo histórico, lo que no necesariamente evita incluir aspectos fantásticos e imaginarios, pues estas características se adecuan a la narración literaria.

Las regiones colombianas cuentan con un sinnúmero de recursos para narrar, en cada etapa histórica han quedado suficientes sucesos que merecen ser contados y recreados como parte del saber cultural y es importante hacerlos parte del patrimonio colombiano.

**Síntesis**



1. **Actividades didácticas (OPCIONALES SI SON SUGERIDAS)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | Relacionar conceptos |
| Objetivo de la actividad | Relacionar palabras con la definición correcta, de esta manera, se identifica la apropiación de conceptos. |
| Tipo de actividad sugerida | Arrastrar y soltar conceptos |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Anexos/Anexo1\_CF009\_actividad complementaria.docx |

1. **Material complementario**

| **Tema** | **Referencia APA del Material** | **Tipo de material**  **(Video, capítulo de libro, artículo, otro)** | **Enlace del Recurso o**  **Archivo del documento o material** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Experiencia turística** | Rodríguez-Zulaica. (2016). *¿Cómo diseñar una experiencia turística?* Editorial UOC. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58591?page=41>. | Web | <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58591?page=41> |
| **Actividades experienciales** | Antoñanzas, E. (s. f.). *¿Qué es Turismo Experiencial?* Turismo Experiencial. <https://www.destinosexperienciales.com/turismo-experiencial> | Web | <https://www.destinosexperienciales.com/turismo-experiencial/> |
| **Rutas turísticas** | Larrea, E. (2020). *¿Qué son las rutas turísticas?* Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/que-son-las-rutas-turisticas> | Web | <https://www.entornoturistico.com/que-son-las-rutas-turisticas/> |

1. **Glosario**

| **TÉRMINO** | **SIGNIFICADO** |
| --- | --- |
| **Atractivo turístico** | Factores físicos y culturales que reúnen las condiciones para ser integrados de inmediato a los productos turísticos. |
| **Inventario turístico** | Es el proceso por el cual se registran ordenadamente los factores físicos y culturales de un conjunto de atractivos turísticos. |
| **Planificación** | Acción o resultado de planificar. Plan general científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado. |
| **Recurso turístico** | Factores físicos y culturales potencialmente aprovechables por el turismo. |
| **Temática** | Que está centrado o dedicado a un conjunto de actividades en torno a una idea en común. |
| **Viaje** | El término “viaje” designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes que realizan los visitantes son viajes turísticos. |

1. **Referencias bibliográficas**

FONTUR Colombia. (2019). *El ABC del turismo. Cuaderno de trabajo*. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2018). *La UNESCO y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://es.unesco.org/sdgs>

Pukara; Corfo; Gobierno de Chile; Cámara de Comercio, Industrias, Servicios y Turismo de Iquique; Transforma Turismo. (2015). *Manual de diseño de experiencias turísticas para el programa estratégico regional de turismo “Descubre Tamarugal”*. <https://www.researchgate.net/publication/335975544_Manual_de_diseno_de_experiencias_turisticas>

Rodríguez-Zulaica. (2016). *¿Cómo diseñar una experiencia turística?* Editorial UOC. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/58591?page=41>

Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR]. (2015). *Manual paso a paso para el diseño de productos turísticos integrados*. Gobierno de Chile.

Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR]. (2017). *Manual de diseño Experiencias turísticas*. Gobierno de Chile. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDD-Manual-de-Experiencias-Turi%CC%81sticas-1.pdf>

Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], Grupo de Investigación del Centro de Comercio y Servicios [GRICS], SENNOVA. (2017). *Caja de herramientas experienciales del turismo de naturaleza*. <https://bauldelturismo.com/wp-content/uploads/2019/04/Caja-de-herramientas-del-turismo-de-naturaleza-2016.pdf>

1. **Control del documento**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor(es)** | Diego Fernando Garcés Gil | Instructor | Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas | Julio 2021 |
| Sandra Villamizar Rivera | Profesional de diseño y desarrollo instruccional | Regional Distrito Capital - CNHTA | Octubre 2021 |
| Gustavo Santis Mancipe | Profesional diseño y desarrollo instruccional | Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial | Febrero 2022 |
| Ana Catalina Córdoba Sus | Metodóloga para la formación virtual | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología. | Febrero 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo Desarrollo Curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. | Febrero 2022 |
| Darío González | Corrección de estilo | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología | Marzo 2022 |

1. **Control de cambios**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** | **Razón del cambio** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor(es)** |  |  |  |  |  |