



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

## Guía para el Educador



### Módulo 6

#### Herramientas prácticas con ejemplos de instrumentos para la cocreación de experiencias

**Preparado por: Asociación Búlgara de Profesionales del Vino**



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

| Módulo 6                  | Herramientas prácticas con ejemplos de instrumentos para la cocreación de experiencias  |
|---------------------------|---|
| Enfoque de aprendizaje    | <b>Aprendizaje activo</b><br><b>Aprendizaje colaborativo</b><br><b>Aprendizaje basado en retos</b>  |
| Método de enseñanza       | <b>Oportunidad de formación semipresencial</b><br><b>Formación F2F</b><br><b>Aprendizaje electrónico individual</b>   |
| Tamaño del grupo          | Recomendado: <b>10-20 participantes</b> para garantizar una interacción y participación efectivas durante las actividades prácticas.  |
| Resultados de aprendizaje | <p>Al finalizar este módulo, los alumnos habrán adquirido lo siguiente:</p> <p><b>Conocimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprender los principios de Design Sprints, Storytelling y Service Blueprinting en el contexto del turismo regenerativo.</li><li>• Reconocer la importancia de la participación de la comunidad y las prácticas sostenibles en el desarrollo turístico.</li></ul> <p><b>Habilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar sprints de diseño para crear prototipos y probar rápidamente experiencias turísticas.</li><li>• Crear e integrar narrativas convincentes en los servicios turísticos.</li><li>• Desarrollar planes de servicio detallados para garantizar una experiencia fluida al visitante.</li></ul> <p><b>Competencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir proyectos que incorporen las percepciones de la comunidad y prácticas sostenibles.</li><li>• Innovar en ofertas turísticas que reflejen relatos culturales auténticos y la sostenibilidad medioambiental.</li></ul> |



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar y perfeccionar los procesos turísticos para mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.</li></ul>   |
| <b>Preparación</b>                     | Antes de asistir al taller, los participantes deberán repasar los conceptos básicos del pensamiento de diseño, las técnicas de narración de historias y el diseño de servicios. Se recomienda que estudien casos prácticos relacionados con el turismo sostenible y regenerativo para adquirir conocimientos básicos.  |
| <b>Actividad para romper el hielo</b>  | Pide a los participantes que compartan una experiencia turística memorable que destaque aspectos culturales o medioambientales únicos. Esta actividad marcará la pauta para comprender la importancia de crear experiencias turísticas significativas.   |
| <b>Descripción del Módulo</b>          | Proporciona una visión general del Módulo 6, detallando los objetivos y las tres herramientas principales: Design Sprints, Storytelling y Service Blueprinting. Analiza cómo pueden aplicarse estas herramientas para mejorar las experiencias turísticas, centrándose en la sostenibilidad y la participación de la comunidad.  |
| <b>Instalaciones / Equipamiento</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aula o taller con pizarras blancas, rotafolios y rotuladores.</li><li>• Proyector y pantalla para presentaciones.</li><li>• Ordenadores / tabletas / teléfonos con acceso a Internet para actividades digitales.</li><li>• Materiales para la creación de prototipos (por ejemplo, papel, rotuladores, notas adhesivas, bloques de Lego).</li><li>• Dispositivos de grabación de audio (teléfonos) para las sesiones de narración (opcional).</li><li>• Guiones gráficos en papel.</li><li>• Cuestionarios impresos.</li></ul> |
| <b>Introducción</b>                    | Explica la importancia de las herramientas para fomentar el turismo regenerativo. Presenta brevemente cada herramienta y esboza cómo se explorarán a través de ejercicios prácticos durante el módulo.   |
| <b>Tarea Principal / Procedimiento</b> | <b>Actividad 1: Sprints de diseño</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Introducción:</b> Introduce el concepto de «Design Sprints» y explica sus cinco fases: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Probar. Debate</li></ul>   |



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

sobre cómo se pueden utilizar los Design Sprints para abordar retos específicos del turismo regenerativo.

- **Fase de empatía:** Los participantes investigan para comprender las necesidades de una comunidad o un reto turístico concretos. Esto puede implicar la revisión de estudios de casos, la realización de entrevistas o el análisis de datos relevantes. El objetivo es conocer a fondo a las partes interesadas.
- **Fase de definición:** En esta fase, los participantes sintetizan los resultados de su investigación en un planteamiento claro del problema. Crearán preguntas del tipo «¿Cómo podríamos?» que guiarán el proceso de ideación.
- **Fase de ideación:** Los participantes aportan una amplia gama de ideas para abordar el planteamiento del problema. Para fomentar la creatividad, se utilizan técnicas como los mapas mentales o SCAMPER (sustituir, combinar, adaptar, modificar, dar otro uso, eliminar, invertir).
- **Fase de prototipo:** Los participantes seleccionan las ideas más prometedoras de la fase de ideación y crean prototipos sencillos. Pueden ser modelos físicos, guiones gráficos o wireframes digitales que representen la experiencia turística.
- **Fase de prueba:** Los participantes presentan sus prototipos y recaban opiniones de sus compañeros o de partes interesadas simuladas. A partir de estos comentarios, perfeccionan sus prototipos, centrándose en lo bien que la solución aborda el planteamiento original del problema.

## Actividad 2: Narración

- **Introducción:** Discutir la importancia de la narración de historias en el turismo, en particular cómo las narraciones pueden conectar a los turistas con el patrimonio cultural y ecológico de un destino. Introducir marcos narrativos, como «El viaje del héroe», para estructurar las narraciones.
- **Recopilación de historias:** Los participantes realizarán actividades para recoger historias auténticas de una comunidad elegida. Esto podría implicar entrevistar a miembros de la comunidad local, artesanos o ecologistas. Los participantes deberán centrarse en recopilar historias que reflejen los aspectos culturales y



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

medioambientales únicos del destino. Facilitar sesiones de narración de historias (Círculos de Historias Comunitarias) en las que los miembros de la comunidad se reúnan para compartir historias personales, leyendas y experiencias relacionadas con la cultura o el medio ambiente locales. Esto requiere un mínimo de tecnología y puede realizarse en cualquier entorno, fomentando la inclusión.

- **Elaboración de relatos:** A partir de las historias recopiladas, los participantes elaborarán relatos atractivos. Utilizarán técnicas como los detalles sensoriales, los elementos emocionales y los arcos narrativos para que las historias sean vívidas y comprensibles. El objetivo es crear historias que no sólo entretengan, sino que también eduquen e inspiren comportamientos turísticos responsables.
- **Integración de historias:** Los participantes explorarán formas de integrar estas historias en diversos aspectos de la oferta turística, como visitas guiadas, contenidos digitales o exposiciones interactivas. Desarrollarán guiones, diseñarán folletos o crearán presentaciones multimedia que incorporen las narraciones elaboradas.
- **Evaluar el impacto de las historias:** Debate sobre cómo evaluar la eficacia de la narración para mejorar la experiencia turística. Los participantes aprenderán a recabar la opinión de los turistas, supervisar los niveles de compromiso y evaluar las repercusiones económicas y sociales más amplias de la narración en la comunidad.

### Actividad 3: Plan de servicios

- **Introducción:** Introducir el concepto de planificación de servicios y explicar cómo puede utilizarse para visualizar los procesos internos y de cara al cliente en los servicios turísticos. Discutir la importancia de trazar el recorrido del cliente e identificar los puntos de contacto clave.
- **Trazar el recorrido del cliente:** Los participantes trabajarán en grupos para trazar el recorrido del cliente de un servicio turístico concreto. Identificarán todos los pasos que da un cliente, desde el conocimiento inicial hasta las reflexiones posteriores a la experiencia, y destacarán los puntos de contacto en los que se producen interacciones con el servicio.



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificar las acciones entre bastidores y los procesos de apoyo:</b> En esta fase, los participantes trazarán un mapa de las acciones y procesos internos que apoyan el recorrido del cliente. Esto incluye identificar las funciones de los empleados, las tecnologías utilizadas y las políticas internas que influyen en la prestación de servicios.</li><li>• <b>Poner de relieve los puntos débiles y las oportunidades:</b> Los participantes utilizarán sus planos de servicios para identificar los puntos débiles en el recorrido del cliente y los procesos entre bastidores. A continuación, realizarán una lluvia de ideas para encontrar soluciones a estos problemas, centrándose en la incorporación de prácticas sostenibles y orientadas a la comunidad.</li><li>• <b>Iteración y aplicación de los cambios:</b> Los participantes elaborarán planes de acción para abordar los puntos débiles detectados e integrar las soluciones propuestas en el proyecto de servicio. Debatirán cómo poner a prueba estos cambios en un entorno controlado antes de implantarlos a gran escala.</li></ul> |
| <b>Cierre y recapitulación</b> | <p><b>Revisión y reflexión:</b> Los participantes presentan los resultados de las actividades de diseño, narración de historias y planificación de servicios. El grupo debatirá los retos afrontados, las soluciones desarrolladas y el impacto potencial en la experiencia turística.</p> <p><b>Debate:</b> Entabla un debate en grupo sobre cómo adaptar estas herramientas a diferentes contextos turísticos. Los participantes intercambiarán ideas y comentarios sobre el trabajo de los demás.</p>   |
| <b>Cierre</b>                  | <p><b>Resumen:</b> Recapitular los puntos clave del módulo, haciendo hincapié en la importancia de utilizar estas herramientas para crear experiencias turísticas sostenibles y culturalmente enriquecedoras.</p> <p><b>Creación de redes:</b> Anime a los participantes a intercambiar información de contacto y a continuar los debates más allá del taller.</p> <p><b>Actualizaciones sobre las últimas tendencias en turismo y tecnología:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar seminarios web mensuales o trimestrales con expertos que debatan los últimos avances en tecnología turística y prácticas regenerativas.</li></ul>   |



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*





AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>● Elaborar un boletín mensual en el que se resuman estudios de casos recientes, investigaciones académicas e innovaciones tecnológicas en materia de turismo regenerativo, para garantizar que las partes interesadas estén al día de las últimas tendencias.</li></ul>  |
| Consejos / Actividades adicionales | <p><b>Visitas de campo:</b> Organiza una visita a un lugar turístico local donde los participantes puedan aplicar las herramientas en un entorno real. Por ejemplo, los participantes podrían llevar a cabo un mini Sprint de Diseño en un sitio patrimonial local para desarrollar ideas que mejoren la experiencia de los visitantes.</p> <p><b>Recursos en línea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Guía del pensamiento de diseño de IDEO:</b> Guía del pensamiento de diseño de IDEO: <a href="https://www.ideo.com">https://www.ideo.com</a></li><li>○ <b>The Moth - Organización de narración de cuentos:</b> <a href="#">The Moth</a></li><li>○ <b>Herramientas de diseño de servicios:</b> <a href="#">Service Design Tools</a></li><li>○ <b>StoryCorps</b> - Iniciativa destinada a grabar y compartir historias de la gente corriente, preservando la historia de la humanidad a través de anécdotas personales: <a href="https://storycorps.org">https://storycorps.org</a></li><li>○ <b>National Geographic's Storytelling for Impact</b> - Una serie de cursos en línea gratuitos ofrecidos en colaboración con la National Geographic Society, centrados en el uso de la fotografía, el vídeo y los gráficos para contar historias convincentes: <a href="https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/">https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/</a></li><li>○ Plataformas de narración digital como <a href="#">Adobe Spark</a> o <a href="#">Canva</a> permiten a los usuarios crear atractivas historias visuales que incorporan texto, imágenes y vídeos, y que pueden compartirse en línea para llegar a un público más amplio.</li></ul> |
| Tamaño del grupo                   |  |
| Instalaciones / Equipamiento       |  |
| Tarea Principal / Procedimiento    |  |



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*



AGORA

PROYECTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

|          |   |
|----------|---|
| Consejos |   |
| Anexos   | <p><b>Hojas de trabajo:</b> Incluye plantillas para Sprints de Diseño, marcos de Storytelling y ejercicios de Service Blueprinting.</p> <p><b>Casos prácticos:</b> Proporciona ejemplos de aplicaciones exitosas de estas herramientas en el turismo.</p> <p><b>Formularios de evaluación:</b> Incluye formularios para que los participantes evalúen el módulo y sugieran mejoras.</p> |



Cofinanciado por  
la Unión Europea

*Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.*