



“Diseño de experiencias turísticas en espacios de naturaleza”

Leonardo Ugarte.
Turismo INACAP, La Serena.
[Charla en YouTube](#)

Proyecto “Fortaleciendo el Turismo desde la Identidad basada en la Naturaleza”, ejecutado por el Centro de Estudios Avanzados en Zonas Áridas (CEAZA) y el Instituto de Ecología y Biodiversidad (IEB), financiado por el Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Coquimbo.

Puntos clave de la sesión:

- Elementos claves en las experiencias turísticas
- Herramientas de diseño
- Conocimiento del usuario
- Conocimiento del territorio
- Adaptación de las experiencias
- Estructura de la experiencia y ejemplos prácticos

Elementos claves en las experiencias turísticas

Conocida también como la “Región Estrella” durante años se ha trabajado para promover la región de Coquimbo como destino ideal para disfrutar de experiencias relacionadas con el pisco, la gastronomía en el borde costero y otras actividades, aprovechando los abundantes recursos naturales y culturales. Sin embargo, el turismo de naturaleza ha tomado protagonismo debido a la ubicación estratégica de la región como puente de transición entre el desierto de Atacama y la zona mediterránea, lo que ofrece una gran diversidad de escenarios naturales ideales para diseñar experiencias turísticas.

El objetivo de este taller es compartir metodologías prácticas para el diseño de experiencias turísticas. Se alienta a los participantes a tomar notas y participar activamente haciendo preguntas o comentarios en cualquier momento.

El concepto de experiencia turística





Antes de abordar las metodologías, es esencial comprender qué es una experiencia turística. No se limita a un tour o una excursión; se trata de vivencias que combinan emociones, sensaciones e interpretaciones por parte del usuario. Según el manual de diseño de experiencias turísticas de Sernatur, una experiencia turística se define como un producto experiencial que debe cumplir con ciertas características clave:

- **Articulación de bienes y servicios:**
Una experiencia turística combina elementos como alojamiento, transporte y guías turísticos. Por ejemplo, una visita al Parque Nacional Fray Jorge podría incluir transporte desde La Serena y los servicios de un guía especializado.
- **Participación e inmersión del usuario:**
El turista no debe limitarse a observar; debe interactuar con el entorno. Por ejemplo, una experiencia en el Valle de Elqui podría incluir la degustación de papayas, permitiendo al usuario oler, tocar y probar el fruto. Asimismo, en un humedal, los visitantes podrían observar aves o interactuar indirectamente con su entorno.
- **Narrativa central:**
Cada experiencia debe contar con un eje temático claro que guíe la actividad. Por ejemplo, en Punta de Choros, la narrativa podría enfocarse en la observación de fauna marina, como los pingüinos de Humboldt.
- **Interacción con el entorno:**
Las experiencias deben facilitar la interacción del visitante con la comunidad local y el entorno natural, fomentando un vínculo significativo.

Metodología para el diseño de experiencias

Una experiencia turística debe ser vivencial y participativa, incorporando bienes, servicios y una narrativa que la haga memorable. Para diseñarla, es fundamental identificar al público objetivo o usuario final. Este conocimiento permite adaptar la experiencia a las necesidades y expectativas específicas de los visitantes, ya sean turistas que contraten una excursión o residentes locales que exploren un humedal por su cuenta.





Se sugiere utilizar herramientas para sistematizar información sobre el usuario, como análisis de perfiles demográficos, comportamientos y motivaciones. Esto ayudará a personalizar las experiencias y maximizar su impacto en el público objetivo.

Herramientas de diseño

Para diseñar experiencias turísticas dirigidas hacia la naturaleza, es esencial conocer a los usuarios y sus necesidades. Este proceso implica el uso de técnicas relacionadas con la etnografía, que estudia a las personas y sus comportamientos en diferentes contextos. Entre las herramientas utilizadas destacan:

- **Técnica de observación:**

La observación permite analizar cómo las personas interactúan con un servicio o entorno. Por ejemplo, al diseñar una experiencia gastronómica, se puede observar cómo reaccionan los clientes ante los tiempos de espera, los precios o los métodos de pago. De manera similar, al visitar un lugar como el Monumento Nacional Valle del Encanto, se puede observar cómo los visitantes responden a las normativas, los precios o los servicios disponibles.

Además, existe la observación participativa, como el método del "mystery shopper" o cliente incógnito, en el que una persona experimenta un servicio como cliente para evaluar la atención y los productos ofrecidos.

- **Entrevistas:**

Las entrevistas permiten recopilar información directa de los visitantes sobre aspectos como su procedencia, intereses o experiencias previas. Por ejemplo, en un humedal costero, se podría entrevistar a los visitantes para entender mejor su perfil geográfico, demográfico o psicográfico, y así ajustar las experiencias diseñadas.

- **Uso de informantes clave:**

Estas personas, con conocimiento especializado sobre un lugar o grupo, pueden proporcionar información valiosa sobre el contexto local y las características de los visitantes.





Con base en la información recopilada mediante estas técnicas, se pueden construir arquetipos o perfiles representativos de los usuarios, utilizando herramientas como el Mapa de Usuario de las 3C (Cabeza, Corazón y Cuerpo). Este método ayuda a empatizar con los usuarios al explorar qué piensan (cabeza), qué sienten (corazón) y qué hacen (cuerpo). Por ejemplo, durante la pandemia, los usuarios buscaban escapar del estrés y conectarse con la naturaleza, lo que inspiró experiencias en humedales costeros y parques nacionales, donde las emociones desempeñaron un papel clave.

Otra herramienta fundamental es el Buyer Persona, una identidad ficticia basada en información real que ayuda a comprender mejor al cliente objetivo y diseñar productos o servicios adaptados a sus necesidades. Este perfil incluye aspectos como:

- **Contexto personal:** Profesión, estado civil, lugar de residencia, entre otros.
- **Datos demográficos:** Edad, ingresos anuales, tipo de vivienda.
- **Metas y retos:** Objetivos y desafíos que enfrenta, como la competencia en su industria o la necesidad de equilibrio entre trabajo y vida personal.
- **Valores y objeciones:** Prioridades y limitaciones, como un presupuesto fijo.
- **Actividad online:** Comportamiento en redes sociales o plataformas digitales.

Por ejemplo, al planificar una experiencia en el Parque Nacional Fray Jorge, es crucial identificar qué busca el visitante: relajación, contacto con la naturaleza o actividades específicas. Al comprender sus necesidades, valores y contexto, se puede crear una propuesta única de valor que combine servicios, narrativas y experiencias memorables.

Para diseñar experiencias turísticas dirigidas a un público específico, es fundamental comprender tanto al usuario como el territorio en el que se llevará a cabo la actividad.

Conocimiento del usuario

Un ejemplo práctico es el caso de Tu Cabo Tour, donde el 50% de los turistas son estudiantes, muchos de ellos provenientes de carreras relacionadas con





la biología. Sin embargo, las experiencias están diseñadas principalmente para personas sin un trasfondo en biología, profesionales en su mayoría solteros, y en algunos casos, familias. Es importante diferenciar el público objetivo según las características de cada actividad. Por ejemplo, las salidas de navegación, al ser de larga duración, no están pensadas para incluir niños.

La identificación del **perfil del turista** incluye aspectos como:

- **Datos demográficos:** Edad, ingresos y estado civil.
- **Preferencias y comportamiento:** Por ejemplo, en actividades como observación de aves, muchos participantes son fotógrafos aficionados o profesionales que invierten en equipos costosos, lo que apunta a un segmento de mercado medio-alto.
- **Expectativas y necesidades:** Definir rangos etarios y adaptar las experiencias según el presupuesto y los intereses del turista.

El **Buyer Persona** es una herramienta útil para construir un perfil ficticio basado en datos reales, lo que permite diseñar experiencias personalizadas. Este perfil debe incluir:

- **Contexto personal:** Profesión, situación familiar y estilo de vida.
- **Metas y retos:** Qué busca lograr y los desafíos que enfrenta.
- **Valores y objeciones:** Prioridades y limitaciones.
- **Canales de comunicación:** Identificar dónde y cómo interactuar con este público.

Un ejemplo sería diseñar una experiencia para el Parque Nacional Fray Jorge, donde se identifiquen las necesidades y motivaciones de los visitantes, como conectar con la naturaleza, relajarse y explorar espacios únicos.

Conocimiento del territorio

Además del usuario, es esencial realizar un **mapeo del territorio** para identificar los recursos disponibles y diseñar experiencias alineadas con el entorno. Este proceso incluye:

- **Infraestructura del destino:** Terminales de buses, aeropuertos, carreteras y servicios básicos como telecomunicaciones, necesarios para garantizar una experiencia fluida.





- **Patrimonio cultural y natural:** Identificar y valorar los elementos tangibles e intangibles del lugar, como monumentos históricos, tradiciones locales, biodiversidad y características geográficas. Por ejemplo, en La Serena, conocer monumentos históricos, iglesias, museos y elementos únicos como la desembocadura del río Elqui y el humedal El Culebrón.

Adaptación de las experiencias

Es importante reconocer que no todos los turistas coincidirán con el perfil ideal diseñado. Por ejemplo, aunque se espere que los participantes valoren la naturaleza, algunos pueden mostrar desinterés o realizar prácticas inadecuadas como botar basura. Estas situaciones pueden convertirse en oportunidades para educar y fomentar comportamientos responsables.

El diseño de experiencias efectivas combina el conocimiento detallado del usuario con una comprensión profunda del territorio. Este enfoque no solo asegura la satisfacción del turista, sino que también promueve un turismo sostenible y respetuoso con el entorno y la comunidad local.

Es fundamental tener un conocimiento detallado del territorio y del público objetivo para diseñar experiencias turísticas enriquecedoras y sostenibles, especialmente en espacios naturales como los que ofrece la región de Coquimbo.

Áreas Silvestres Protegidas y Espacios Naturales en la Región de Coquimbo

La región de Coquimbo cuenta con cuatro áreas silvestres protegidas administradas por CONAF: el Parque Nacional Fray Jorge, la Reserva Nacional Pingüino de Humboldt, la Reserva Nacional Las Chinchillas y el Monumento Natural Pichasca. Además, existen otros espacios naturales significativos, como cerros ideales para actividades de trekking y andinismo, entre los que destacan el Cerro Grande y el Cerro Juan Soldado. También se encuentran numerosos humedales, como el humedal La Boca en Punta de Choros, Laguna Saladita, la desembocadura del Río Elqui, el humedal El Culebrón y los humedales de Tongoy, algunos de los cuales están declarados santuarios de la naturaleza.





Importancia de conocer el territorio

Para diseñar experiencias turísticas, no solo es necesario conocer el sitio específico donde se llevará a cabo la actividad, sino también los recursos naturales y culturales del entorno cercano. Esto incluye infraestructura, como alojamientos, restaurantes y centros artesanales, que pueden integrarse como parte de la experiencia. Por ejemplo, al realizar una visita al Parque Nacional Fray Jorge, es posible incluir una parada en la comunidad de Peral Ojo de Agua para que los turistas puedan conocer y adquirir artesanías locales.

El conocimiento del territorio permite mapear sus elementos tangibles e intangibles, como el patrimonio cultural, la infraestructura de servicios y las características naturales. Esto es crucial para garantizar una experiencia integral y auténtica que refleje la identidad local.

Casos prácticos de diseño de experiencias

Un ejemplo es la organización de una ruta al Desierto Florido, donde fue necesario investigar previamente sobre el Parque Nacional Llanos de Challe, Carrizal Bajo y Huasco, identificando los focos de floración, la distancia entre sitios, y la infraestructura de servicios como alojamientos y opciones gastronómicas. Este proceso de investigación y planificación asegura que la experiencia cumpla con las expectativas de los turistas y se adapte a sus necesidades.

Además, es fundamental incluir a la comunidad local en las experiencias, promoviendo servicios de gastronomía y actividades gestionadas por personas del lugar. Esto no solo fomenta la sostenibilidad económica del destino, sino que también refuerza el eje social del turismo al conectar a los visitantes con la cultura y las tradiciones locales.

Ejes del turismo sostenible

El diseño de experiencias debe considerar tres ejes principales: el económico, el social y el ambiental. Por ejemplo:

- **Eje económico:** Promover el desarrollo local al integrar servicios y productos de la comunidad.





- **Eje social:** Fomentar el vínculo entre los turistas y la población local, creando experiencias auténticas y enriquecedoras.
- **Eje ambiental:** Proteger y valorar los recursos naturales, concientizando a los visitantes sobre la importancia de la conservación.

Recursos para el Diseño de Experiencias

Existen diversas herramientas y plataformas para facilitar el diseño de experiencias turísticas en la región:

- **Servicios turísticos registrados:** La plataforma de SERNATUR permite identificar servicios de alojamiento, restaurantes y guías de turismo.
- **Áreas protegidas:** CONAF ofrece información detallada sobre las áreas silvestres protegidas.
- **Patrimonio cultural:** El Consejo de Monumentos Nacionales proporciona datos sobre sitios patrimoniales relevantes.

El diseño de experiencias turísticas requiere articular bienes y servicios, y para ello es esencial utilizar herramientas que permitan sistematizar la información de cada experiencia. Una de estas herramientas es el recuadro de "Acciones y Roles para Cada Episodio", que aparece en el *Manual de Diseño de Experiencias Turísticas* de SERNATUR. Este recurso es fundamental para estructurar las acciones, elementos y narrativa de cada episodio dentro de una experiencia turística.

Uso del recuadro de acciones y roles

Cuando se tiene conceptualizada una experiencia turística, el siguiente paso es diseñarla en detalle. Esto implica ordenar las acciones en una secuencia lógica, estructurando la narrativa de la historia y definiendo cada episodio o acto que conformará la experiencia. Cada episodio debe incluir la duración estimada, el lugar donde se desarrollará, los recursos necesarios, los contenidos que se transmitirán y el efecto que se desea generar en los participantes.

Por ejemplo, en una salida hacia un humedal, el primer episodio podría ser la bienvenida a los turistas en el estacionamiento, con una duración de 15 minutos. En este acto, el guía turístico se presenta, explica el itinerario y da





instrucciones de seguridad. El efecto esperado sería ajustar las expectativas de los visitantes y establecer un vínculo entre ellos y el guía.

Estructura de la experiencia y ejemplos prácticos

Cada experiencia debe contar con un inicio, un desenlace y un clímax, este último siendo el momento más emocionante que conecte las emociones de los participantes con el objetivo principal de la actividad. Es importante que cada episodio tenga un propósito claro y que las acciones estén alineadas con los resultados esperados.

Por ejemplo, en una experiencia en la desembocadura del Río Elqui, los episodios podrían incluir:

- Charla introductoria en el punto de encuentro.
- Caminata hacia el espejo de agua para observar aves como los patos reales.
- Exploración de una planicie para buscar especies específicas como el pequén.
- Finalización en la desembocadura, con la observación del pilpilén.

Cada episodio tendría una duración estimada y se estructuraría en función de los recursos y mensajes a transmitir.

Herramientas y ejemplos

El recuadro de "Acciones y Roles" no es visible para los turistas, ya que sirve como una herramienta interna para el operador, ayudando a organizar los detalles de la experiencia. Sin embargo, la información derivada de este recuadro se convierte en un itinerario que los turistas pueden consultar antes de decidir participar en la actividad. Este itinerario detalla las actividades, lo que incluye y no incluye, y cualquier otra información relevante para los participantes.

Por ejemplo, para una experiencia en los humedales de La Serena, Coquimbo y Tongoy, el itinerario describiría actividades como caminatas guiadas, observación de aves y otros servicios relacionados, adaptados a las necesidades del cliente.





Consideraciones para el diseño

Es crucial tener en cuenta la infraestructura y las condiciones del lugar donde se llevará a cabo la experiencia. Por ejemplo, para destinos como Fray Jorge o Puerto Aldea, es necesario evaluar la calidad de las vías de acceso y determinar si se requiere un vehículo 4x4 u otro medio de transporte. Estas decisiones deben ser tomadas durante el diseño de la experiencia para garantizar la comodidad y seguridad de los participantes.

Reflexión

El diseño de experiencias turísticas implica conocer profundamente tanto al usuario como al territorio. Al estructurar las acciones y roles de cada episodio, es posible crear experiencias memorables que resalten el valor de los recursos locales y cumplan con las expectativas de los participantes. Con herramientas como el recuadro de "Acciones y Roles", los operadores turísticos pueden planificar y ejecutar actividades de manera eficiente y profesional.

En el diseño de experiencias turísticas es fundamental tener en cuenta factores como la infraestructura de comunicación y las posibles contingencias que puedan surgir durante las actividades. Por ejemplo, en el Parque Nacional Fray Jorge, la conectividad de comunicación está limitada a ciertos puntos. Si un turista llegara a sufrir una lesión, como una torcedura de tobillo, sería complicado contactar con servicios de emergencia desde el lugar. Por esta razón, al planificar experiencias, es crucial identificar la infraestructura disponible, prever posibles situaciones que puedan entorpecer la actividad y establecer planes de contingencia.

La comunicación con el usuario

El diseño de experiencias también requiere un conocimiento profundo del usuario. Este proceso implica un trabajo previo que incluye la recopilación de información mediante técnicas como la observación y la entrevista. A partir de los datos obtenidos, se construye un perfil del turista ideal, basado en información real, para diseñar una experiencia adaptada a sus necesidades e intereses.





Participación de guías y comunidad local

Es esencial involucrar a la comunidad local en las experiencias turísticas siempre que sea posible. Por ejemplo, en actividades realizadas en Caleta Chañaral de Aceituno, se trabaja con guías locales que ofrecen un relato especializado, complementando la experiencia. Además, en Tongoy, se colaboró con embarcaciones locales como "Milka Grace", cuyos propietarios también aportaron un enfoque lúdico y familiar, como caracterizar su barco como una embarcación pirata. Estas prácticas no solo enriquecen la experiencia del turista, sino que también promueven el desarrollo económico local.

Contingencias climáticas

Las experiencias al aire libre están sujetas a condiciones climáticas. Por ello, es indispensable informar al turista, al momento de la reserva, sobre la posibilidad de suspensiones debido a factores meteorológicos. En caso de que una actividad no pueda realizarse, se debe ofrecer la opción de reembolso o reprogramación. Para garantizar la seguridad, los organizadores deben monitorear continuamente las condiciones climáticas utilizando herramientas como Windguru y consultando con locales conocedores de la zona.

Uso de seguros y declaraciones de riesgo

Aunque no es obligatorio ofrecer seguros para actividades de turismo aventura en Chile, sí se requiere que los participantes firmen una ficha de aceptación de riesgos. Este documento detalla posibles riesgos, historial médico relevante y condiciones específicas de cada actividad, lo que asegura que los turistas sean conscientes de los peligros potenciales.

Estructuración de la experiencia

Cada experiencia debe estar organizada en un guion que defina las acciones, episodios y narrativa central. Este guion debe incluir un inicio, un desarrollo y un clímax, que es el momento de mayor emoción para el turista. Por ejemplo, en una experiencia en el humedal El Culebrón, el clímax podría ser el





avistamiento del ave siete colores, un momento que concentra todas las emociones vividas por los participantes.

Ejemplo: Eclipse Solar de 2019

Un caso concreto fue la experiencia organizada para el eclipse solar del 2 de julio de 2019. El itinerario incluyó un inicio temprano en La Higuera, actividades durante el desarrollo y un clímax claramente definido: el momento del eclipse, cuando los turistas pudieron observar el anillo de diamante. Este clímax fue el punto culminante de las emociones y expectativas de los participantes.

Al diseñar experiencias turísticas, es importante considerar que los clímax planificados pueden variar según las emociones y percepciones de los participantes. Por ejemplo, en una experiencia diseñada para el Parque Nacional Fray Jorge, el clímax podría ser la entrada al bosque hidrófilo, donde los visitantes se encuentren rodeados de neblina y sientan una conexión especial con la naturaleza. Sin embargo, para algunos participantes, ese momento puede no ser el más emocionante, ya que sus emociones pueden alcanzar un punto álgido en otros episodios de la experiencia. Este fenómeno, donde surgen subclímax no planificados, es parte de la dinámica de las actividades en entornos naturales.

Un caso concreto ocurrió durante una salida pelágica, donde el clímax previsto era el avistamiento del albatros de Buller. Sin embargo, antes de ese momento, apareció una gaviota de las Galápagos, lo que cautivó completamente a los turistas y redefinió el clímax de la actividad. Esto demuestra que, aunque se diseñe una experiencia con una narrativa clara, los momentos de mayor emoción pueden surgir de forma inesperada.

Además del clímax, es esencial que las experiencias tengan un inicio, un desarrollo y un desenlace bien definidos. Cada acto dentro de la experiencia debe estar estructurado para generar emociones específicas en los participantes. Por ejemplo, en una actividad de observación en la desembocadura del río Elqui, el clímax podría ser el avistamiento del pilpilén, una especie amenazada. El guía puede usar este momento no solo para





emocionar a los participantes, sino también para generar conciencia sobre la importancia de conservar la especie y su hábitat.

Elementos estructurantes de la experiencia

Según el Manual de Diseño de Experiencias Turísticas de Sernatur (2017), las experiencias turísticas deben considerar los siguientes elementos estructurantes:

- **El protagonista:** El turista es el centro de la experiencia, interactuando tanto con otros asistentes como con el guía.
- **Las acciones:** Estas se dividen en acciones nucleares, que son esenciales para la experiencia (como recorrer senderos o avistar aves), y acciones auxiliares, que surgen de manera espontánea (como una pausa para comer o una visita al baño).
- **El lugar:** El entorno donde transcurre la experiencia es crucial. Puede incluir humedales, cerros, museos u otros espacios que enmarquen la narrativa de la actividad.
- **El relato:** Es responsabilidad del guía o educador ambiental estructurar un relato que dé coherencia a la experiencia, transmitiendo información y emociones de forma efectiva.

Manejo de expectativas y adaptabilidad del guía

Un aspecto clave en la experiencia turística es el manejo de expectativas. En actividades como la observación de ballenas, donde no siempre es posible garantizar un avistamiento, el guía debe preparar a los turistas para esta posibilidad, resaltando otros aspectos valiosos de la actividad, como el conocimiento del ecosistema local o el avistamiento de otras especies.

Cuando el clímax previsto no ocurre, el guía debe ser capaz de redirigir la atención de los participantes hacia otros elementos valiosos de la experiencia. Por ejemplo, si no se logra avistar un siete colores en un humedal, el guía puede aprovechar el momento para destacar otra ave o un aspecto relevante del entorno, manteniendo el interés y la satisfacción del grupo.

Es fundamental que los guías y educadores ambientales tengan un relato estructurado y coherente, ya que este conjunto de mensajes es la base de la





experiencia turística. Es común que, durante los recorridos en humedales u otros espacios naturales, los turistas hagan preguntas que no estén contempladas en el relato original. En estos casos, el guía debe ser capaz de improvisar, asegurándose siempre de proporcionar información veraz. Si surge una consulta técnica para la cual no tiene respuesta inmediata, es recomendable admitirlo con sinceridad y ofrecer buscar la información para resolver la duda al finalizar la actividad.

El diseño de experiencias turísticas debe contemplar un relato claro, pero también prever que los participantes pueden tener conocimientos avanzados, a veces superiores a los del guía. Esto resalta la importancia de la formación continua y el estudio por parte de quienes lideran estas actividades.

El mediador en la experiencia turística

El mediador, que puede ser un guía turístico, educador ambiental o monitor, es quien interactúa directamente con los protagonistas de la experiencia: los turistas. Su rol es conducir las actividades, aportar un relato enriquecedor y garantizar que cada episodio de la experiencia esté bien guiado. En el contexto de actividades en áreas naturales, el mediador debe cumplir con ciertas características universales:

- **Respeto por los espacios naturales:** Es indispensable que el guía predique con el ejemplo, utilizando los senderos establecidos, manejando adecuadamente los desechos y siguiendo los principios del "No Deje Rastro" (*Leave No Trace*), un conjunto de directrices internacionales que promueven prácticas responsables al aire libre.
- **Conocimiento del patrimonio natural:** El guía debe tener un conocimiento sólido de la flora, fauna y características del territorio en el que se desarrollará la experiencia. No es necesario un nivel científico avanzado, pero sí un dominio suficiente para responder preguntas y enriquecer la narrativa con información relevante sobre botánica, geología u ornitología, entre otros temas.
- **Manejo de herramientas de observación:** Saber usar binoculares, catalejos u otros instrumentos es crucial, especialmente en actividades de observación de fauna.





- **Capacidades lingüísticas:** Aunque no es obligatorio, especialmente si el público objetivo es local, es deseable que los guías aprendan un segundo idioma para poder atender a turistas internacionales.
- **Formalización profesional:** Es importante que los guías estén registrados oficialmente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur. Esto requiere presentar cédula de identidad, carpeta tributaria y certificados de formación en primeros auxilios (mínimo 22 horas para guías generales o 40 horas para guías especializados en zonas remotas).

Principios del “No Deje Rastro”

El “No Deje Rastro” (*Leave No Trace*) establece principios clave para minimizar el impacto ambiental en actividades al aire libre. Algunos de los más relevantes son:

- **Planificar con anticipación:** Evaluar las condiciones del lugar y preparar todo lo necesario para minimizar impactos.
- **Recorrer superficies resistentes:** Utilizar senderos establecidos y evitar caminar sobre vegetación nativa o áreas no autorizadas.
- **Disponer adecuadamente los desechos:** Asegurarse de que todos los residuos sean retirados del lugar y educar a los turistas sobre la importancia de esta práctica.
- **Respetar la vida silvestre:** Mantener un comportamiento respetuoso, evitar perturbar la fauna y desplazarse en silencio.
- **Minimizar el impacto de fogatas:** Evitar hacer fogatas innecesarias y, en caso de ser indispensables, seguir técnicas para reducir su impacto.
- **Respetar a otros visitantes y comunidades locales:** Saludar, interactuar de manera respetuosa y apoyar el comercio local.
- **Dejar lo que se encuentra:** No retirar elementos del entorno, como piezas arqueológicas o recursos naturales, preservando el lugar para futuras generaciones.

El guía tiene un papel crucial en la promoción de estos principios y en la transmisión de un mensaje de sostenibilidad y respeto hacia los espacios naturales y las comunidades que los habitan. Con estas herramientas y conocimientos, se garantiza que las experiencias turísticas sean no solo





enriquecedoras para los participantes, sino también responsables con el medio ambiente y las culturas locales.

Para sintetizar los principios de “No Deje Rastro”, es importante que se apliquen al diseñar experiencias turísticas. Si tienen dudas respecto a este tema, es el momento de resolverlas. Si todo está claro, podemos continuar.

Además de la figura del mediador, como el guía de turismo, educador o monitor ambiental, existen otros elementos fundamentales conocidos como elementos de mediación. Estos elementos complementan el relato del guía y facilitan la comunicación con los turistas. Entre ellos se encuentran medios, objetos e instalaciones como:

- **Folletería y señaléticas:** En lugares como el Parque Nacional Fray Jorge o el Valle del Encanto, es común encontrar señaléticas que describen petroglifos, especies endémicas u otros elementos de interés. Estas herramientas aportan información adicional que el guía puede incorporar en su relato.
- **Guías de campo y materiales visuales:** Fotografías, guías de flora y fauna o incluso mapas interactivos son recursos valiosos. Por ejemplo, al hablar del siete colores, una fotografía puede ser una herramienta útil cuando no es posible avistarlo directamente.
- **Recursos creativos:** Dependiendo del contexto, se pueden incorporar elementos más lúdicos o narrativos. Por ejemplo, en un museo relacionado con Gabriela Mistral, recitar un poema o caracterizar a un personaje histórico puede enriquecer la experiencia. En otros casos, como visitas teatralizadas a cementerios, actores pueden representar a figuras históricas relevantes.

Ejemplos de elementos de mediación en espacios naturales

En actividades relacionadas con la naturaleza, existen muchos materiales útiles. Por ejemplo:

Guiones turísticos y guías de campo:

El guion turístico del Archipiélago de Humboldt, que incluye información sobre flora, fauna y lugares destacados en la ruta hacia Punta de Choros.





Guías específicas como la *Guía de Campo de Aves del Parque Nacional Fray Jorge* o la *Guía de Flora del Parque Nacional Fray Jorge*, que ofrecen fotografías de alta resolución e información detallada.

Materiales interactivos y educativos:

La Orquesta del Humedal, un recurso educativo que enseña a cuidar los humedales.

Bitácoras de observación de aves y manuales de científicos ciudadanos, que fomentan la participación activa de los turistas en la conservación ambiental.

Materiales regionales:

El guion turístico de la Ruta del Secano Costero, que destaca lugares como Buenos Aires de Punilla, Peral y Ojo de Agua.

La guía medioambiental de Los Vilos y otras herramientas enfocadas en el Choapa costero.

Todos estos materiales, disponibles en formato físico y digital, permiten a los guías enriquecer su relato y ofrecer experiencias más completas y significativas.

Síntesis para el diseño de experiencias

- **Conocer al usuario:** Construir arquetipos o *buyer personas* basados en las necesidades y características de los turistas.
- **Conocer el territorio:** Identificar los elementos del entorno que se pueden utilizar para satisfacer las expectativas del visitante.
- **Estructurar la experiencia:** Utilizar herramientas como el recuadro de acciones y roles para cada episodio y la curva dramática para planificar cada etapa de la experiencia, desde el inicio hasta el clímax y el desenlace.
- **Incorporar elementos de mediación:** Aprovechar materiales como guías de campo, señaléticas y recursos visuales que complementen el relato del mediador.



