

## DISEÑO DE EXPERIENCIA EN LA CADENA DEL TURISMO

Vigna, A. <sup>(i)</sup>; Becker R. <sup>(i)</sup>; Faure, S. <sup>(ii)</sup>; Ariza, R. <sup>(i)</sup>; Ayres, C. <sup>(iii)</sup>; Cazaux, N. <sup>(ii)</sup>; Irisitty, M. <sup>(iii)</sup>; Marchini H. <sup>(i)</sup>; Oneto F. <sup>(i)</sup>; Paterson F. <sup>(i)</sup>; Ramírez, R. <sup>(i)</sup>; Schmidt, A. <sup>(ii)</sup>; Torales, R. <sup>(ii)</sup>

<sup>(i)</sup> INTI-Diseño Industrial, <sup>(ii)</sup>INTI-Concepción del Uruguay,

<sup>(iii)</sup> Laboratorio Tecnológico del Uruguay (LATU)

diseño@inti.gob.ar

### **OBJETIVO**

INTI-Diseño Industrial está acompañando a INTI-Concepción del Uruguay en un proyecto en el área de trabajo “Diseño para la cadena Turismo” con el objetivo de desarrollar acciones que articulen los siguientes ejes: diversidad productiva, asociativismo, capacitación y responsabilidad comercial. Esta línea de trabajo se realiza en el marco del acuerdo de cooperación mutua para el desarrollo productivo del litoral argentino uruguayo firmado por el INTI, el LATU, los Municipios de Concordia y Colón de Argentina, y las Intendencias de Paysandú y Salto de Uruguay.

### **DESCRIPCIÓN**

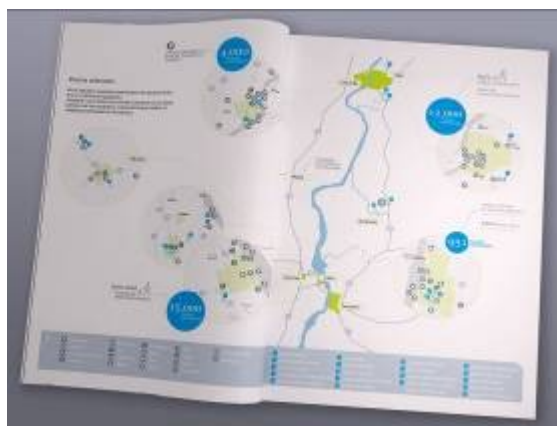
En vistas a este proyecto en el año 2012 el Centro de Diseño Industrial formuló un plan de trabajo para identificar el potencial de aplicación del diseño para la optimización de las cadenas productivas locales, vinculado fuertemente a la posibilidad de articular procesos de investigación, desarrollo e innovación en el territorio.

Se abordó la problemática de la cadena de valor del Turismo posicionándose desde las necesidades del turista como usuario de servicios y las experiencias vividas. Además se buscó capitalizar el potencial del diseño para observar las diferentes realidades y detectar oportunidades, en este caso ligadas al desarrollo productivo industrial de la región. El tercer aspecto estuvo vinculado con detectar capacidades y la posibilidad de motorizar acciones que potencien esas capacidades a partir del trabajo colaborativo.

La metodología utilizada conjuga acciones de indagación y relevamiento en diferentes fuentes y recursos, análisis crítico de lo recabado y la síntesis para poder sacar conclusiones y realizar propuestas que sean factibles de implementar en el territorio.

El núcleo central de la participación consistió en la realización de actividades con el objetivo de reconocer el territorio, relevar información y detectar oportunidades de intervención por

medio del diseño. Los dispositivos utilizados incluyeron charlas, reuniones con informantes clave, entrevistas no estructuradas, relevamiento audiovisual, visita a empresas y emprendimientos, indagación en fuentes bibliográficas e internet, entre otros.



**Figura 1 y 2: Documento de INTI–Diseño Industrial que reúne la información relevada y las oportunidades detectadas en el litoral argentino-uruguayo.**

En este contexto se organizaron junto a INTI-Concepción del Uruguay y LATU una serie de charlas que permitieron tomar contacto con emprendedores de la región, vinculados al turismo. Se abordaron las temáticas de gestión de marca, propiedad industrial, desarrollo de productos y herramientas creativas, con una mirada integradora y participativa con los actores locales utilizando un modelo de acercamiento que permitirá redefinir y aplicar técnicas y herramientas en otros proyectos.

## RESULTADOS

Durante el año 2012 en el marco del proyecto formulado por INTI-Diseño Industrial se realizaron cuatro misiones territoriales, que incluyeron el dictado de cuatro charlas, de las cuales participaron 110 personas de diversos sectores productivos (tanto del ámbito público como privado).



Figura 3: Línea de tiempo del proyecto.

En estas misiones se relevaron 19 puntos importantes de la región, incluyendo tanto emprendimientos como sitios turísticos fuertes.

Como resultado de estas misiones se redactó y presentó un documento de oportunidades detectadas. Además se comenzó a dar forma a una base de datos con actores locales y experiencias, un mapa de recursos regional junto con un semillero de ideas proyecto.

Durante el 2013 se trabajará implementando en la región algunas de las ideas que surgieron en el proyecto.



Figura 4: Fotos de las charlas.

## CONCLUSIONES

Las misiones territoriales pusieron en evidencia el potencial que tendría la realización de acciones turísticas complementarias entre las ciudades participantes del proyecto. Algunas consideraciones que podemos hacer en ese sentido son:

–Respecto de las cadenas involucradas, el vínculo entre las mismas podría generar nuevos productos que complementen la oferta actual y sobre todo que puedan ser resueltas teniendo en cuenta el desarrollo local.

–A partir de lo relevado en el territorio se evidenció una sobreabundancia en gráfica e información presente para el turista, lo cual va en detrimento del reconocimiento y asociación de una marca con un lugar determinado.

–Si bien existen infinitas propuestas turísticas dispersas, un vinculante posible podría ser el diseño de la experiencia. Diseñar la experiencia supone colocar a las personas en primer plano, situarse en el lugar del otro. Para potenciar la experiencia es necesario contemplar el diseño de manera integrada.

–En último lugar es fundamental comprender que el éxito de las propuestas turísticas depende de la complementariedad. Las ciudades de la región pueden aunar esfuerzos, sumar sus propuestas de manera de generar una oferta compacta, variada e interesante a la medida de los turistas que frecuentan la zona.