

Turismo sostenible y comunitario en la guajira: un análisis del servicio de las rutas turísticas desde el diseño de servicios.

Escrito por: Paula Carvajal Vanegas;
Universidad Nacional de Colombia;
paulacarvajal.1228@gmail.com;
Colombia



Resumen

Este proyecto se enfoca en la aplicación del diseño de servicios y de comunicaciones en el sector del turismo en Dibulla, La Guajira, Colombia. Después de un viaje a Dibulla con propósitos etnográficos, realizado en colaboración con la Fundación Iguaraya, quienes lideran diversos proyectos relacionados con la cultura, educación y economía en La Guajira, se reconoció el proyecto turístico en Dibulla objeto de este estudio, el cual ofrece diferentes rutas turísticas centradas en actividades culturales y económicas autóctonas de la región.

En este trabajo, y a través del enfoque del diseño de servicios, se llevó a cabo un análisis y esquematización de cada una de las experiencias turísticas, utilizando herramientas propias de esta disciplina, empleando matrices basadas en una combinación de diferentes esquemas Blueprint o “Mapa de Servicio”, como se llamó a lo largo del trabajo.

Aunque se trabajó con ocho de las rutas turísticas ofrecidas al público en Dibulla, el mayor desarrollo del proyecto se centró principalmente en la ruta "Saberes y Sabores", que abarca un city tour y una ruta gastronómica preparada por cinco cocineras típicas de la región. Esta ruta se seleccionó como caso de estudio principal y recibió una atención detallada a lo largo del proyecto.

Palabras claves

Dibulla, turismo, co-diseño, comunicación, transmisión, servicio, cultura.

Resumo

"Este projeto concentra-se na aplicação de design de serviços e comunicações no setor de turismo em Dibulla, La Guajira, Colômbia. Após uma viagem a Dibulla com fins etnográficos, realizada em colaboração com a Fundação Iguaraya, que lidera diversos projetos relacionados com cultura, educação e economia na La Guajira, foi reconhecido o projeto turístico em Dibulla objeto deste estudo, o qual oferece diferentes rotas turísticas centradas em atividades culturais e econômicas autóctones da região.

Neste trabalho, e através da abordagem de design de serviços, foi realizada uma análise e esquematização de cada uma das experiências turísticas, utilizando

ferramentas próprias desta disciplina, empregando matrizes baseadas em uma combinação de diferentes esquemas Blueprint ou "Mapa de Serviço", como foi chamado ao longo do trabalho. Embora tenhamos trabalhado com oito das rotas turísticas ofrecidas ao público em Dibulla, o maior desenvolvimento do projeto centrou-se principalmente na rota "Saberes e Sabores", que abrange um city tour e uma rota gastronômica preparada por cinco cozinheiras típicas da região. Esta rota foi selecionada como caso de estudo principal e recebeu uma atenção detalhada ao longo do projeto."

Por favor, ten en cuenta que la terminología específica de "design de servicios" y "Blueprint" se mantiene en inglés, ya que son conceptos técnicos y es común usarlos en su forma original en varios idiomas.

Palavras-chave

Dibulla, turismo, co-design, comunicação, transmissão, serviço, cultura.

Abstract

This project focuses on the application of service design and communication design in the tourism sector. After an exploratory trip to Dibulla, conducted in collaboration with the Fundación Iguaraya, a foundation that leads various projects related to culture, education, and the economy

in La Guajira, their tourism project in Dibulla was contextualized. This project offers multiple tourist routes centered around cultural and economic activities indigenous to the region.

In this work, the services were analyzed and schematized using service design approaches and tools, employing matrices based on a combination of different "Blueprint" or "Service Map" frameworks, as referred to throughout the project. Although eight of the available tourist routes in Dibulla were examined, the study primarily focused on the "Saberes y Sabores" route, encompassing a city tour and a gastronomic experience. This route was chosen as the main case study and received detailed attention throughout the project.

Keywords

Dibulla, tourism, co-design, communication, transmission, service, culture.

Introducción

Este artículo corresponde al trabajo de tesis "Entrega de un gesto de diseño para la comunicación de las experiencias de turismo sostenible y comunitario en Dibulla, La Guajira" para el pregrado en Diseño Industrial de la Universidad Nacional de Colombia, realizado en colaboración con la Fundación Iguaraya durante

el periodo 2023-1, se enfocó en implementar herramientas propias del diseño de servicios para mejorar la comunicación, transmisión, visualización y visibilización de las experiencias turísticas comunitarias y sostenibles en Dibulla, La Guajira.

El proceso comenzó con la ejecución de un trabajo de campo, que sirvió como cimiento para los productos que se desarrollarían. Este proceso permitió una inmersión profunda en la comunidad, sus actividades y experiencias, y permitió el diagnóstico de dichas experiencias desde la perspectiva del diseño, además de establecer relaciones con los anfitriones involucrados, y recopilar información sumamente valiosa sobre su quehacer.

En el mismo periodo, se llevó a cabo un taller de "Valores de Marca" y "Storytelling" en conjunto con los guías y anfitriones de las experiencias "Saberes y Sabores" y "Saberes del Campesino" con el objetivo de construir una visión general de la marca de las experiencias basada en los sentires y pensamientos propios de los actores participantes.

Posteriormente, mediante la combinación de herramientas del diseño de servicios construidos a partir de diversos modelos de Blueprint tradicionales, se crearon los "Mapas de Servicio". Estos mapas ofrecieron una representación visual clara del desarrollo de cada una de

las ocho experiencias turísticas que ofrece la Fundación Iguaraya, las cuales nacen a partir de dinámicas culturales ya existentes, organizadas y propias del territorio: "Saberes y Sabores", "Saberes del Campesino", "Saberes del Pescador", "Saberes y Sonidos", "Saberes Dibulleros" y las tres experiencias de "Saberes del Santuario": Ruta 1 - Avistamiento de Aves, Ruta 2 - Tardes de Ranchería, Ruta 3 - Senderismo.

Además, se elaboró una serie de dibujos y bocetos que complementan el mapa de la experiencia "Saberes y Sabores". Estos bocetos facilitan la visualización de la abundante información gráfica, resaltando las etapas y elementos clave de la experiencia.

Como cierre y complemento final, se propuso el diseño de una guía que conecta el proyecto con el diseño de las comunicaciones de la agencia de viajes de la Fundación: Herencia Travel. Esta guía permitiría la participación activa de la fundación, la agencia y la comunidad dibullera. Además, ayudaría a identificar los elementos distintivos de la región, sus productos y la experiencia que ofrecen, y cómo traducir y transformar todo esto en piezas de comunicación para redes sociales.

El proyecto se mantiene abierto, esperando una segunda etapa que implicará obtener retroalimentación directa de los participantes en las

experiencias y un análisis de los resultados del proyecto, en miras de implementar estas metodologías en todas las rutas restantes. Esto incluye los mapas de servicio y los bocetos del mapa de la experiencia "Saberes y Sabores", además de implementar la guía para las comunicaciones. Esta retroalimentación será esencial para realizar ajustes necesarios y, posteriormente, aplicar el mismo proceso al resto de las experiencias.

¿Por qué visibilizar la realidad alimentaria de una región a través del diseño?

La realidad alimentaria es un componente esencial en la manifestación de la cultura de una región, reflejando sus tradiciones, costumbres e historia a través de platos y técnicas culinarias únicas. La preservación y promoción de la cocina tradicional y popular local desempeñan un papel fundamental en la conservación de este valioso patrimonio cultural.

La comida local se convierte en un poderoso símbolo de identidad para las comunidades, generando un profundo sentido de orgullo y distinción en comparación con otras regiones. La visibilización de la realidad alimentaria refuerza y fortalece esta identidad regional, al tiempo que promueve el consumo de productos locales, brindando apoyo a los agricultores y productores de la zona.

Además, la promoción de la cultura alimentaria local fomenta la diversidad culinaria al destacar platos y sabores únicos. Esto motiva a las personas a explorar nuevas opciones y ampliar sus horizontes gastronómicos, enriqueciendo así su experiencia culinaria. Cuando la gastronomía regional adquiere reconocimiento a nivel internacional, no solo mejora la reputación del lugar, sino que también puede abrir puertas a oportunidades de exportación y atraer inversiones que impulsan el desarrollo económico local y regional, y, muy en consonancia con el proyecto de la Fundación Iguaraya y la comunidad dibullera, potencialmente aumentar el turismo.

En este caso, el diseño contribuye al fortalecimiento de la realidad alimentaria de un territorio, no solo a través de la creación de productos, sino también al diseñar experiencias integrales en torno a la comida. Este enfoque implica la organización, optimización, eficacia y difusión de procesos. Se trata de tomar una actividad que ha empoderado a las mujeres dibulleras y potenciarla mediante el diseño, transformando los servicios en experiencias y creando estrategias de comunicación para su difusión.

Materiales y métodos

El plan de trabajo empleado consta de cuatro etapas: 1. contextualización, que se refiere al trabajo de campo. 2. construcción del modelo, es

decir, desarrollar las herramientas y productos que se entregarán. 3. prototipado y validación de dichos productos. Y, por último, 4. siguiente fase en base a las retroalimentaciones obtenidas durante la validación.

Contextualización

Acerca de Dibulla:

Dibulla es un municipio colombiano ubicado en La Guajira, que limita con los departamentos de La Guajira y Magdalena. Está dividido en cinco corregimientos: La Punta de los Remedios, Mingueo, Palomino, Las Flores, Río Ancho y Campana Nuevo.

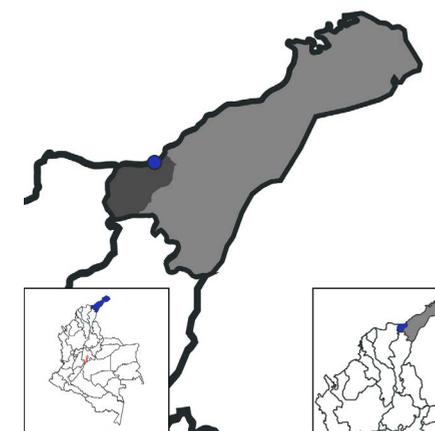


Imagen 1. Mapa de Dibulla. Elaboración propia, 2023.

En el año 2018, Dibulla representaba alrededor del 4.7% de la población total del Departamento de La Guajira, con aproximadamente 42,060 habitantes. En la comunidad, cerca del 25% de la población se identifica como indígena, con diversas etnias,

incluyendo los Wayúus, Wiwas, Koguis y Arhuacos, debido a la influencia de la cercana Sierra Nevada de Santa Marta.

Este municipio enfrenta desafíos significativos en términos de educación, con una tasa de analfabetismo del 35.1%, y en lo económico, con un índice de pobreza multidimensional del 65%. Sin embargo, es importante destacar que la comunidad posee un valioso conocimiento tradicional en el manejo de cultivos agropecuarios y la pesca. Además, debido a la riqueza cultural y natural de la región, se ve un importante potencial de crecimiento económico a través del turismo sostenible en el futuro.

La principal actividad económica se centra en la agricultura, con enfoque en cultivos como plátano, arroz y yuca, junto con la pesca artesanal. La influencia del mar es evidente en los hábitos alimenticios, con especialidades en la pesca y diversas preparaciones de peces típicos de la costa caribeña. Los platos tienden a ser similares a los "corrientazos", almuerzos que se encuentran en todo el país, que incluyen sopa, plato principal, jugo y ocasionalmente postre.

En cuanto a la cultura alimentaria del territorio, durante el viaje noté el uso de ingredientes como la panela y el anís. Los alimentos fritos son comunes, y las frutas son diversas y únicas en comparación con las de

otras regiones, con un enfoque en variedades locales como el carambolo o torombolo, el corozo, la toronja y el limón mandarino.

Recopilación de información, exploración y diagnóstico

El trabajo de campo en Dibulla tuvo lugar del 27 de enero al 11 de febrero de 2023, con el propósito de tener un acercamiento al lugar, a las personas, a su cultura y a la cotidianidad, y también, aclarar las expectativas de a cada uno de los actores de las experiencias turísticas con respecto al trabajo que se iba a realizar.

En uno de los textos que se utilizó como base del proyecto, llamado "Sentidos de lo Experimental en la Etnografía Contemporánea", se presentan dos perspectivas diferentes sobre la puesta en práctica de la etnografía: la etnografía pragmática, que ofrece herramientas y métodos establecidos que, en su intento por adaptarse a escenarios diversos, pueden conducir a generalizaciones. En este proyecto, por el contrario, se priorizó el enfoque experimental, lo que permitiría seleccionar metodologías adaptables según las necesidades y realizar una investigación reflexiva basada en el conocimiento adquirido en el trabajo de campo. Por esta razón, se optó por la documentación mediante notas en el celular compuestas por frases breves, grabaciones de voz, fotografías y videos, dado su carácter versátil

con miras en el trabajo realizado en colaboración con la comunidad de Dibulla, confiando en la sensibilidad y capacidad organizativa del etnógrafo.

En este viaje de dos semanas, tuve la oportunidad de conocer y acercarme a una realidad completamente nueva para mí. Algunas de mis expectativas iniciales se vieron desafiadas, en particular, la idea de que La Guajira era principalmente un territorio desértico. Mi percepción cambió al llegar al sur de la región, que se caracteriza por su sorprendente vegetación verde y su humedad, resultado de la presencia de siete ríos. El conductor que me llevó desde el aeropuerto de Riohacha hasta Dibulla, quien me hizo notar lo anterior, también anticipó un hermoso atardecer en Dibulla, revelando el profundo amor que los Dibulleros sienten por su pueblo.



Imagen 2. Atardecer en Dibulla. Elaboración propia, 2023.

Como primera impresión del pueblo, lo encontré seguro y fácil de transitar debido a las cortas distancias y la unidad de la comunidad.

Además, durante mi estadía, tuve la oportunidad de conocer a más personas de la fundación, como Manuela, Sofía y Estefanía, quienes me acompañaron a lo largo de todo el viaje, y con quienes establecí bellas amistades.

También conocí a los anfitriones de casi todas las rutas turísticas asociadas a la fundación. Mis primeros días los dediqué a conocer a las cocineras y los guías de la ruta "Saberes y Sabores", lo que sentó el camino para que esta ruta gastronómica se convirtiera en nuestro "caso de estudio".

Primero conocí a la cocinera Zule, quien prepara refrescantes jugos con frutas autóctonas para combatir el calor, siguiendo un concepto similar al del restaurante "Cosechas" en Bogotá.

También tuve el placer de conocer a Rosa y Ana, las cocineras de "Arepas de Huevo Doña Tere", célebres por su especialidad: la arepa de huevo de masa dulce, elaborada con harina, panela y anís. Una receta heredada de su madre.

Visité también el puesto de "Arepas de Queso de Doña Petra", donde la señora Petra lleva más de 26 años preparando estas deliciosas arepas, siguiendo una rutina que comienza a las 4 de la mañana, con la ayuda de su

hija y su nieta, Silveria y Dilia.

El mismo día, conocí a Edelmis, una cocinera excepcional que heredó las recetas de su madre y crea preparaciones únicas con sabores dulces, utilizando ingredientes como panela, anís, maíz y plátano manzano, exclusivos de la región de Dibulla.



Imagen 3. Elaboración de arepas de palo con Edelmis. Elaboración propia, 2023

Por la tarde, compartí una conversación con la cocinera Mela, con quién caí en cuenta de la hospitalidad característica de las personas en Dibulla, al invitarme a su casa sin reparos para disfrutar de un café y una charla al aire libre. Mela cocina los pasteles de Mamina, una receta heredada de su madre. Son conocidos en todo el pueblo por su sabor distintivo, similar a los tamales colombianos, pero con ingredientes únicos y un tamaño perfecto para un bocado delicioso.

De igual forma, pude conocer a los guías de la experiencia. Primero nos encontramos con uno de los guías de la experiencia de Saberes y Sabores, el señor Edmundo, quien fue el primer alcalde de Dibulla, y ocasionalmente acompaña la experiencia "Saberes y Sabores".

También conocí a la guía Clarita, quien vive en una casa en Los Barrancones, la zona de hoteles en Dibulla. Me dio la bienvenida en su hogar junto a su esposo Rodrigo. Durante nuestra conversación, enfatizó que la tranquilidad de la vida en Dibulla y su profundo aprecio por la cultura local, fue lo que la hizo tomar la decisión de dejar la ciudad y construir una casa cerca al mar. Al final, terminamos hablando de trivialidades de la vida cotidiana.

Estando allí, me llevaron a Playa Paraíso y exploramos la costa que bordea Los Barrancones. Descubrir una playa tan tranquila y poco intervenida por el turismo me dejó completamente encantada. Fue un lugar sereno donde pude sentarme y escuchar el sonido del mar. Al igual que la playa de "La Coquera", que conocería al día siguiente.

Ese mismo día, en compañía de Estefanía, visitamos a Panchi, el líder del grupo de tambores Panchikismo, que forma parte de la experiencia "Saberes y Sonidos". Aunque en ese momento Panchi estaba ocupado, nos sugirió organizar un toque esa noche

en el hostel de Elías, otro miembro del grupo musical, y su novia Juliana de Bogotá, para que pudiéramos conocernos y presentarme al resto del grupo.

Asistimos al toque donde disfrutamos de un gran concierto a cargo de Panchi y Matera (hermanos y también cantantes del grupo), los percusionistas y tambores del grupo. Sus habilidades musicales nos dejaron asombrados.

Es relevante destacar la naturaleza musical única de Dibulla. La facilidad y naturalidad con la que los habitantes de Dibulla componen e interpretan

música desde una edad temprana es algo poco común para las personas que viven en las ciudades grandes. Dibulla, como lo expresó Juliana, es "una tierra de compositores". A petición suya, dejé sus palabras literales en mi trabajo:

Esto es de verdad talento, y talento oculto. Si tú tienes la oportunidad de hacer una tesis donde vas a mostrar al mundo realmente lo que viste acá, tienes que decir que acá les falta apoyo económico para mostrarse ante el mundo, realmente mostrar el talento que tienen. (Juliana, 2023)



Imagen 4. Toque con Panchikismo. Elaboración propia, 2023

Al día siguiente, visitamos La Punta de Los Remedios, un corregimiento cerca de Dibulla, donde conocimos a los participantes de la ruta "Saberes del Pescador". La comunidad de La Punta se dedica principalmente a la

pesca artesanal, una habilidad que han perfeccionado con los años.

Primero, conocí a Aminta, quien forma parte de esta experiencia ofreciendo almuerzos típicos

preparados con pescado fresco de la región, manteniendo viva la tradición de toda una familia de pescadores.

Más tarde, pasamos a ver al pescador Ángel Castañeda. La experiencia “Saberes del Pescador” está construida alrededor de su ocupación y su conocimiento sobre la pesca artesanal. Además, el grupo musical de su familia se fue incorporando de a poco, creando el acompañamiento musical perfecto para la ocasión.

El señor Ángel es parte de la asociación de Campesinos y Pescadores Artesanales de La Punta de los Remedios, y me enseñó, de forma resumida, cómo se ejercía la pesca artesanal, cómo se fabrican las redes o “chinchorros”, cómo se diferencia cada tipo, e incluso me enseñó cómo tejerlo y lanzarlo, aunque no tuve éxito haciéndolo.



Imagen 5. El señor Ángel enseñándome a lanzar el chinchorro. Elaboración propia, 2023.

Todo lo que tiene que ver con el mar, tanto en Dibulla como en la Punta, es una lección de vida. Cuando le pregunté sobre sus faenas, además de hablarme de la profundidad de los rituales de la Pesca, me comentaba:

[Durante la pesca] Te distraes la mente, haces que se te borren los malos recuerdos, te lleva a un pasaje, porque si te pones a coser en seguida se distrae con esto, y se distrae tanto que, si discutí, se le olvidó. Por eso el pescador casi siempre está hablando de lo mismo: anécdotas, acontecimientos, del mar. (Ángel Castañeda, 2023)

En la noche conocimos a la guía Yune, quien es estudiante de psicología y guía del City tour en La Punta y tiene una pasión por conocer la historia de la zona, y al igual que Aminta, Yune muestra preocupación por involucrar a los jóvenes en la apreciación de su cultura y territorio. Por ello, ella encuentra un gran valor en su trabajo, fomentando el conocimiento sobre La Punta de Los Remedios.

Al día siguiente, visitamos la Finca Las Cocoras, propiedad del campesino Edison, donde se realizan las experiencias “Saberes del Campesino” y “Saberes Dibulleros”. Edison nos guio por la finca, mostrándonos los cultivos y el ganado, aunque no pudimos completar el recorrido debido a problemas de salud resultado de una comida pesada que comí el día anterior.

Edison, preocupado por mi estado de salud tras haber descompensado mi cuerpo debido a la comida no familiar, me recomendó tomar jugo de toronja diluido para equilibrar mi cuerpo. Esto me hizo sentir mucho mejor y me sorprendió su conocimiento en el tema.

Finalmente, al hablarme de su participación en la experiencia “Saberes y Sabores”, destacó la importancia de dar a conocer el origen de lo que consumimos, tanto los alimentos que vienen del campo como medicinas naturales, ya que el mundo natural tiene el poder de brindarnos múltiples beneficios, y la idea es poder transmitir la sabiduría de quienes se dedican al campo, a los visitantes, para que estos puedan aplicar algunos de los trucos y las enseñanzas en sus propias vidas, y quizás, transmitirlo a alguien más.

Estando allí, también conocí a Irma, la cocinera de la experiencia de Saberes del Campesino, pues fue quien se encargó de prepararnos los jugos de bienvenida y el almuerzo.

Por último, durante mi estadía pude ser parte de otras actividades, colaboré en la restauración de la pintura de los salones del colegio de Dibulla, fui parte de la experiencia “Saberes y Sabores”, asistí a actividades de las fiestas típicas de la época de pre carnavales llamadas “casetas”, y finalmente, dirigí un taller sobre los valores de marca y el storytelling

dirigido a los actores de la experiencia de “Saberes y Sabores”, lo cual me ayudó a conocer la visión que cada quien tenía tanto de la experiencia (en el caso de los guías), como de sus negocios (en el caso de las cocineras), y hallar las palabras representativas para ello

La última noche de mi estadía, fuimos a comer pizza en la casa Marakarita, casa de la cocinera Margarita. Ella, se vinculó recientemente a la fundación a través de la experiencia “Taller de Cocina Consciente”, donde enseña a hacer pizzas caseras de masa madre desde cero, lo cual fue el cierre perfecto para este viaje.

Propuestas del producto a desarrollar

Después de haber hecho el viaje de contextualización a Dibulla, empecé a definir qué productos estaría desarrollando para este proyecto.

El primer producto acordado en este proyecto se originó antes de la sesión de lluvia de ideas y fue sugerido por mi director de tesis Andrés Sicard, quien ya tenía conocimiento previo de Dibulla. Antes de llevar a cabo el trabajo de campo y conocer a la fundación, discutimos cómo las experiencias y la fundación podrían beneficiarse de una documentación clara de la dinámica que ocurre cuando un turista la visita. La fundación mostró un interés inmediato en la idea de utilizar un

Mapa de Servicio (Blueprint) para este propósito, lo que llevó a un acuerdo inicial sin necesidad de realizar una lluvia de ideas previa. Esto marcó el primer paso en la colaboración con la fundación.

Decidimos centrarnos en los Mapas del Servicio como producto principal del proyecto, los cuales se desarrollarían para todas las experiencias, y posteriormente, debido a la gran cantidad de información que contenía cada mapa y para hacerlo más legible, se hicieron bocetos a modo de resumen para el mapa de la experiencia "Saberes y Sabores".

Por último, para cumplir el compromiso de relacionar el proyecto con la generación de estrategias de comunicación para la agencia de viajes Herencia Travel, se propuso elaborar una guía de estrategias para redes sociales a partir de lo elaborado en los Mapas del Servicio. Estas estrategias se probarían en la experiencia "Saberes y Sabores", en la segunda fase a la que el proyecto quedó abierto.

Finalmente, es importante notar que el proyecto adoptó un enfoque de co-diseño, buscando la participación activa de todas las partes interesadas.

2. Construcción del modelo

a. Plasmar la información en los mapas de servicio

En esta etapa, utilicé la información recopilada durante el trabajo de

campo para completar el "Mapa de Servicio". Esta herramienta, común en el diseño de servicios, permite visualizar, comprender y analizar en detalle lo que ocurre en un servicio o experiencia, incluyendo sus elementos. Se organiza horizontalmente en categorías como acciones del cliente, objetos del servicio y personal, mientras que verticalmente se divide en etapas secuenciales para representar la temporalidad, como se verá más adelante.

Para diseñar estos mapas, me basé en tres modelos existentes en Internet, adaptando las categorías a las necesidades específicas de las experiencias turísticas. Luego, presenté los mapas a la Fundación Iguaraya y realizamos correcciones para asegurarnos de que reflejaran con precisión la realidad de cada experiencia.

3. Prototipar y Validar

En esta etapa culminante, se logró obtener la versión definitiva de los mapas de servicio después de realizar todas las correcciones esenciales. Estos mapas, que brindan una representación detallada de las experiencias turísticas, se convirtieron en la base para elaborar los bocetos del Mapa de Servicio para la ruta "Saberes y Sabores". Esta fase implicó la traducción visual de todo lo aprendido y documentado en campo, ofreciendo una representación gráfica de los pasos y componentes clave de esta experiencia gastronómica única.

Un paso crucial que quedó pendiente en este proyecto es la validación de la totalidad de los mapas con la comunidad y la fundación. Este proceso de validación es esencial para garantizar que el contenido de los mapas sea preciso y refleje con fidelidad las realidades de las experiencias. Al involucrar a la comunidad y a la fundación en esta validación, se busca que se sientan identificados con los mapas y que estos se conviertan en herramientas efectivas para comunicar y mejorar las experiencias turísticas.

4. Plantear la fase de mejoramiento

Después de completar la fase de validación con la comunidad, el siguiente paso implica llevar a cabo un análisis de las retroalimentaciones recibidas con el objetivo identificar los aspectos acertados, las oportunidades de mejora y las posibles modificaciones necesarias. Una vez se haya evaluado y ajustado en consecuencia, se procederá a la implementación de estas herramientas en todas las experiencias turísticas ofrecidas por la Fundación, marcando así el inicio de la segunda etapa del proyecto.

Resultados

El primero de los productos desarrollados fueron los mapas de servicio, que simplifican la comprensión de las etapas, insumos y acciones necesarias en las experiencias turísticas.

"Visualizar es hacer visibles y comprensibles al ser humano, aspectos y fenómenos de la realidad que no son accesibles al ojo, y muchos de ellos ni siquiera son de naturaleza visual." (Costa, 1998)

1. Creación de los mapas:

El proceso de elaboración de estos mapas comenzó con la búsqueda de referencias en línea sobre diversos modelos Blueprint existentes. El objetivo fue desarrollar una herramienta basada en el Blueprint que resultara idónea para registrar todos los elementos que conforman cada una de las experiencias turísticas.

Se completó cada uno de los gráficos con la información relevante de cada experiencia. A continuación, se presenta un ejemplo del mapa de servicio de "Saberes y Sabores" y "Saberes del Campesino"

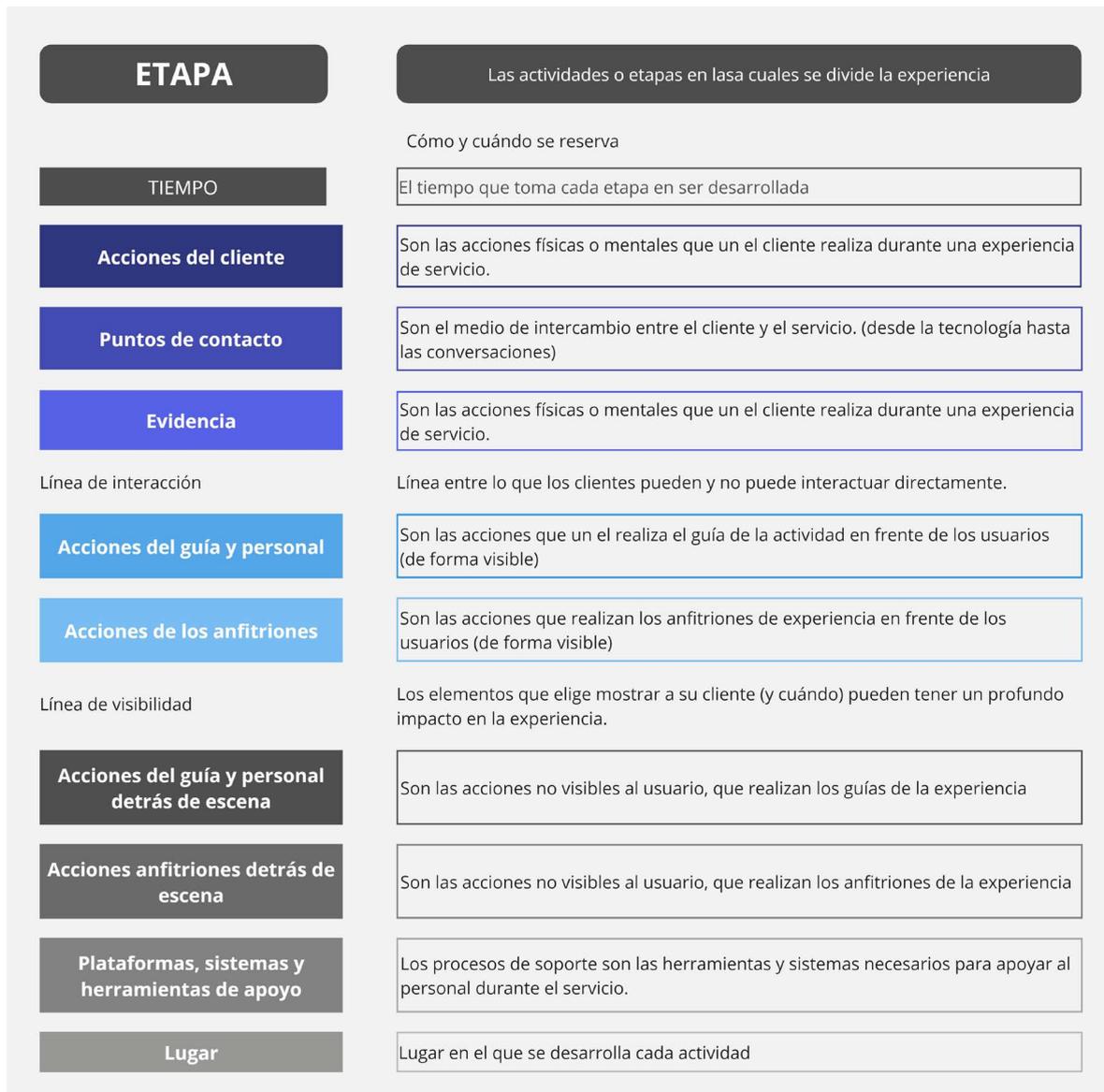


Imagen 6. Ítems de los Mapas de Servicio. Elaboración propia, 2023.



Imagen 7. Mapa del servicio Sabres y Sabores. Elaboración propia, 2023.

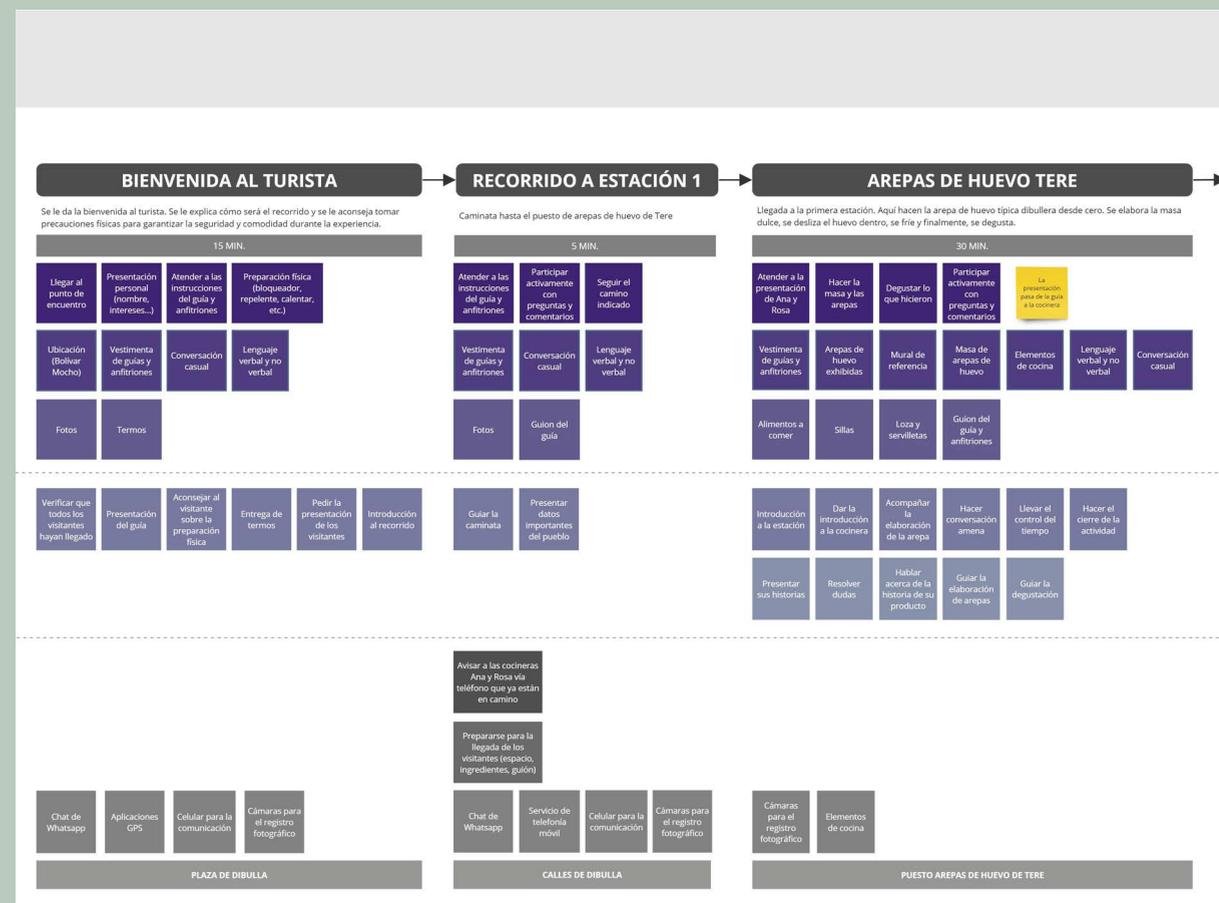


Imagen 8. Acercamiento al Mapa del servicio Sabres y Sabores. Elaboración propia, 2023.

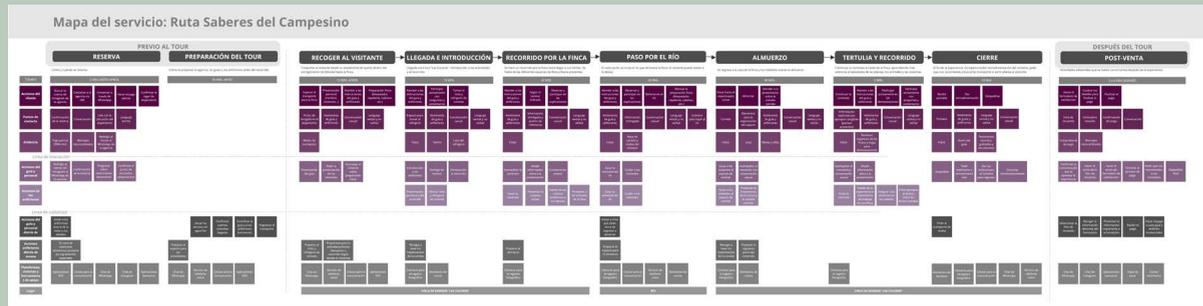


Imagen 9. Mapa del servicio Sabres del Campesino. Elaboración propia, 2023.

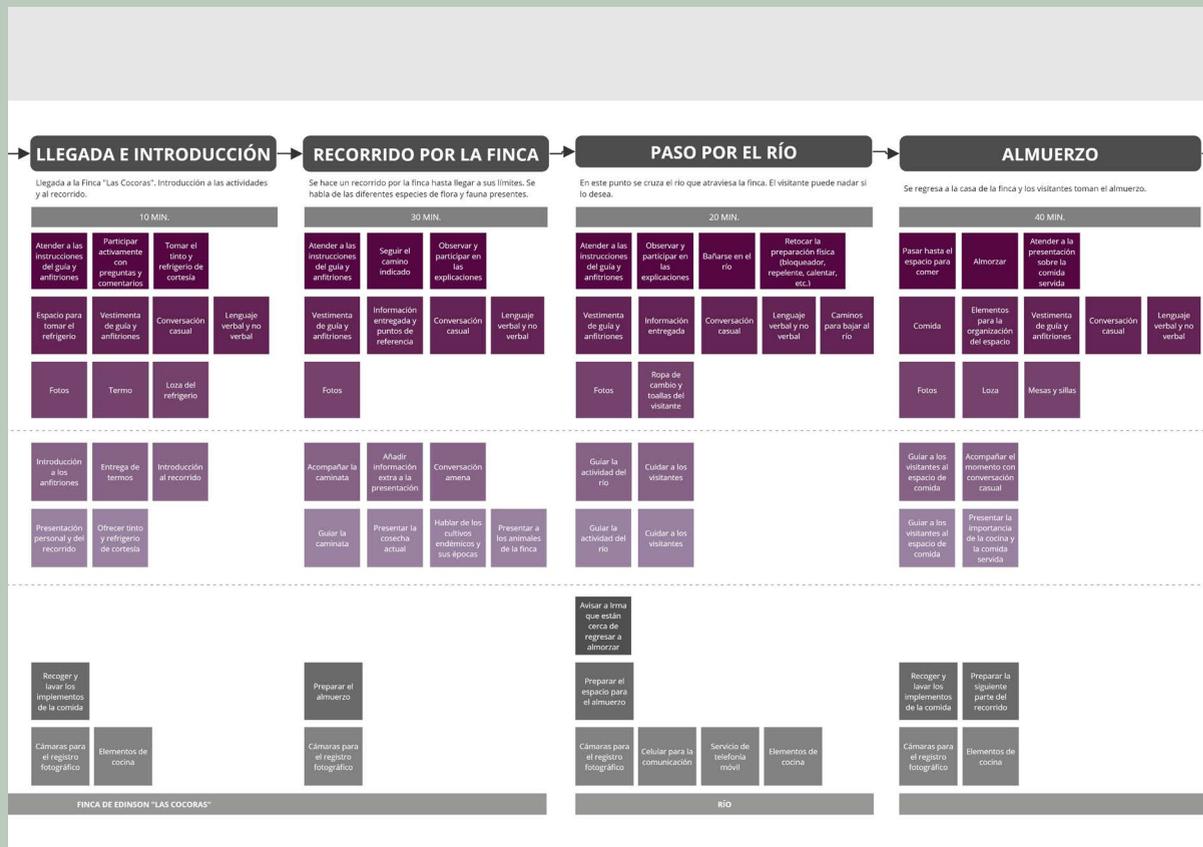


Imagen 10. Acercamiento al Mapa del servicio Sabres del Campesino. Elaboración propia, 2023.

2. Traducción visual:

El siguiente paso implicó crear una representación visual efectiva de la experiencia "Saberes y Sabores", que se seleccionó como el primer caso de

prueba para esta metodología. Esta decisión se basó en la familiaridad personal con los actores, para evaluar cómo se traduce el mapa de servicios en bocetos e ilustraciones.

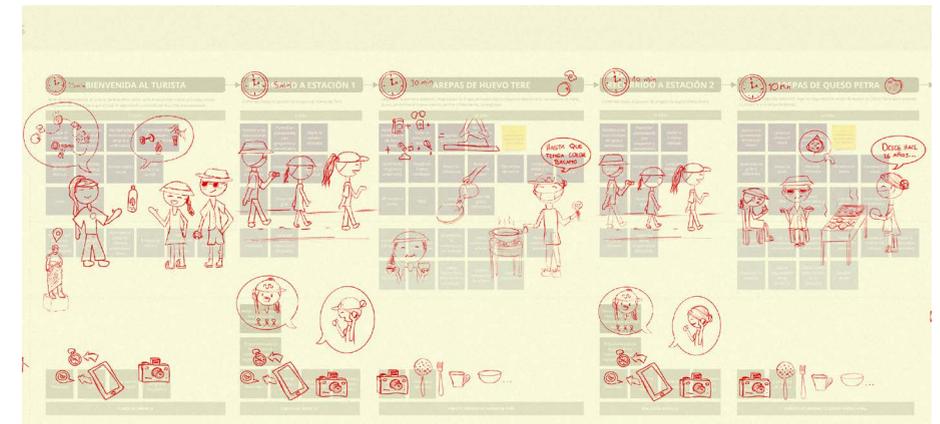


Imagen 11. Acercamiento a los bocetos para el Mapa de Servicio de Saberes y Sabores. Elaboración propia, 2023..png

Este proceso resulta fundamental dada la gran cantidad de información acumulada en cada experiencia. Los bocetos permitieron abordar cada etapa y resaltar los elementos clave, al mismo tiempo que hizo que el producto fuera más atractivo y dinámico, facilitando su comprensión tanto para la fundación y la agencia como para los anfitriones. Para crear estos bocetos, se empleó

la técnica conocida como "flap", que consiste en colocar un papel transparente o semitransparente sobre el gráfico y comenzar a trazar sobre él. Esta técnica se replicó utilizando herramientas de dibujo digitales

Cada elemento dibujado representa un aspecto clave en cada una de las etapas del servicio.



Imagen 12. Bocetos para el Mapa de Servicio de Saberes y Sabores. Elaboración propia, 2023.

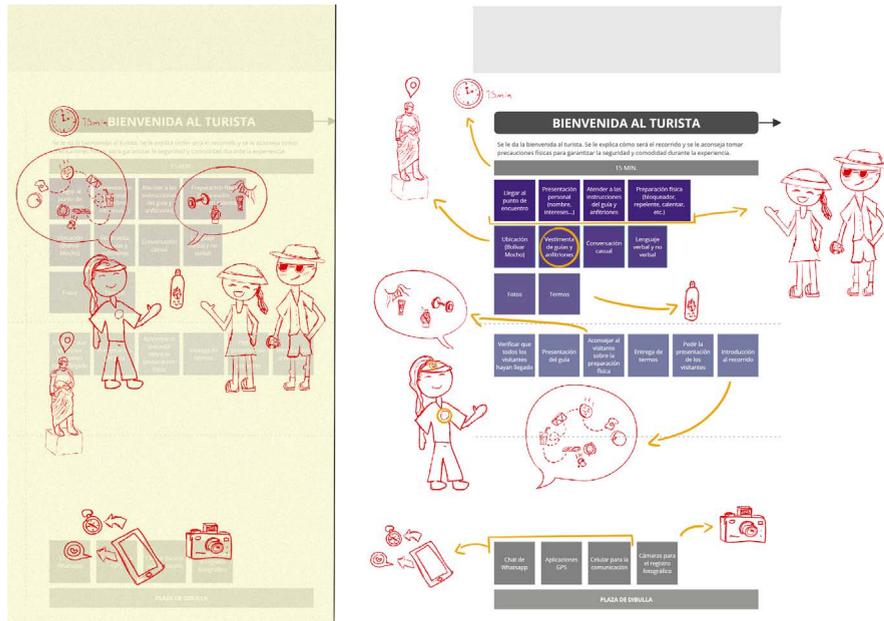


Imagen 13. Elementos de los bocetos para el Mapa de Servicio de Saberes y Sabores. Elaboración propia, 2023.

Existen dos tipos de distribución para cada uno de los bocetos. El primero consiste en organizarlos en tres franjas: la franja superior representa las acciones del cliente, la franja central representa las acciones del guía y la franja inferior representa las acciones que ocurren en el detrás de escena.

El segundo tipo de distribución en la franja superior, plasma la escena que sucede y hacer un énfasis en los elementos más importantes de cada una de las escenas, y la franja inferior corresponde a lo que sucede detrás de escena, igual que en la primera distribución. Adicionalmente, se desarrolló una guía básica para la publicación de

contenido en redes sociales, aunque este no fue el enfoque principal del proyecto. Esta guía recopila información de diversas fuentes que abordan estrategias y directrices para la comunicación en plataformas como Instagram y Facebook.

La guía también incorpora pequeñas modificaciones sugeridas para la identidad visual de la agencia "Herencia Travel", teniendo en cuenta los resultados del estudio de los valores de marca llevado a cabo con las anfitrionas de "Saberes y Sabores", sus guías y la cocinera de la experiencia "Saberes del Campesino". Además, esta guía permite la descripción de elementos característicos de Dibulla

y las actividades de cada anfitrión, lo que posibilita el registro de aspectos como "olor", "sabor", "textura", "temperatura", "sonido", etc., para luego ser traducidos en elementos comunicativos en las redes sociales, asegurando que cada publicación

refleje fielmente la auténtica Dibulla.

El propósito de esta guía es servir como una herramienta para canalizar y apoyar la creatividad de la comunidad en Dibulla.

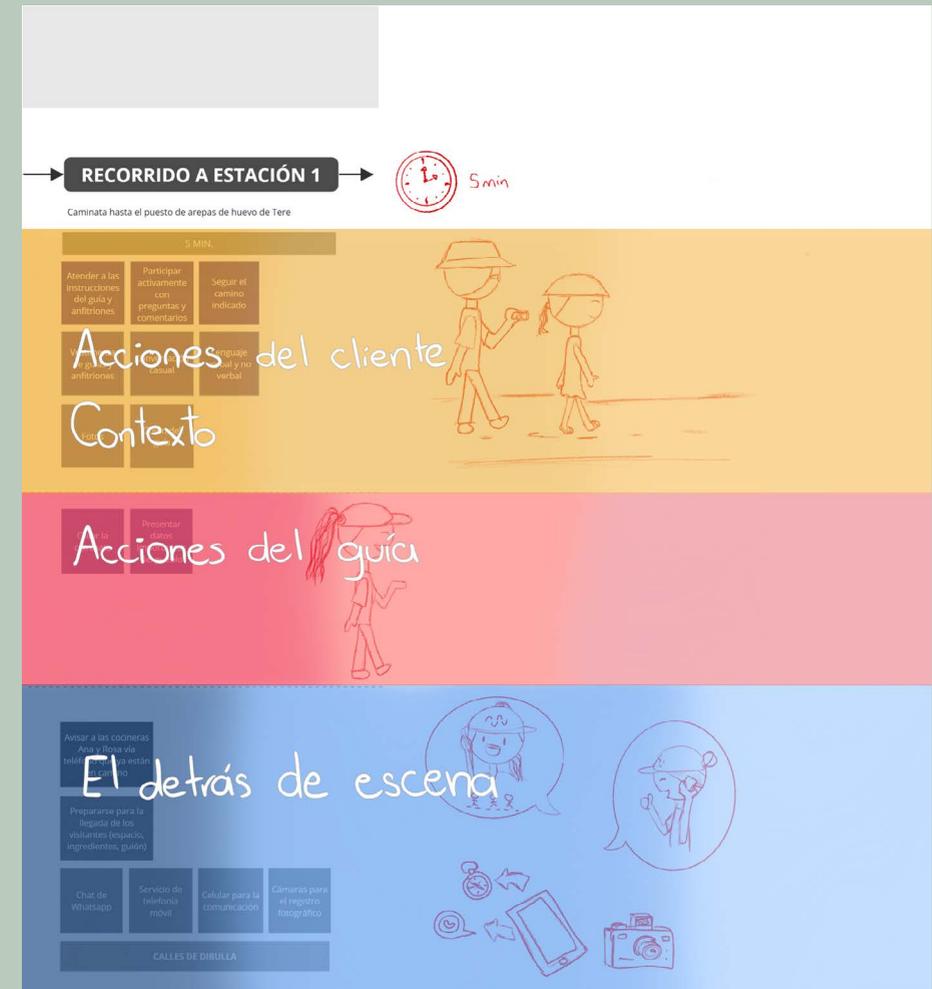


Imagen 14. Franjas de contenido de los Mapas de Servicio 1. Elaboración propia, 2023.



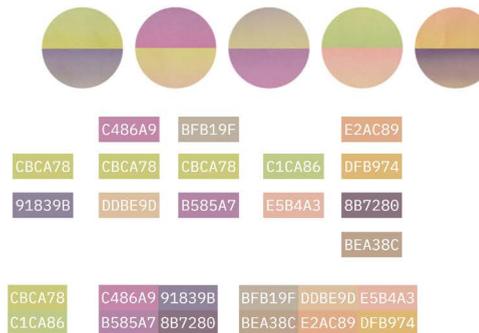
Imagen 15. Franjas de contenido de los Mapas de Servicio. Elaboración propia, 2023.

Exploración de identidad visual (solo los colores por propósitos de trabajo)

Valores de saberes y sabores que se pueden aplicar a la identidad de todas las experiencias de forma general.

Se podría hablar de una paleta de colores por cada experiencia, pero por efectos de trabajo haremos solo las de todas en general

Paleta de colores existente para Herencia



12 colores divididos principalmente en 4 grupos: Amarillos oscuro, modados rosados y naranjas.

Colores actuales:



Se buscarán 5 colores que representen esos valores, al igual que la estética de Dibulla. (Hallar el punto medio)

Valores



Para mantener la relación con la paleta de colores inicial

Colores propuestos:



Imagen 16. Exploración de la identidad visual de la Agencia Herencia Travel. Elaboración propia, 2023.

Discusión

La aplicación del co-diseño en escenarios remotos: El diseño de servicios a través del co-diseño se convierte en un elemento fundamental al adaptar las ofertas a las distintas particularidades culturales, sociales y económicas de cada comunidad remota, pues no solo aumenta la aceptación y el éxito de los servicios, sino que también establece un vínculo más sólido con la comunidad al involucrarla en el proceso de diseño. Además, el diseño de servicios desempeña un papel importante en el desarrollo sostenible de estas áreas al considerar factores económicos, sociales y medioambientales, buscando un equilibrio entre el crecimiento y la preservación del entorno.

La aplicación del diseño de servicios en escenarios remotos es esencial para ofrecer servicios eficaces y eficientes, adaptados a las necesidades locales, al mismo tiempo que fomenta la innovación y la resiliencia en estas regiones.

Diseño, comunicación, transmisión y cultura: La comunicación desempeña un papel fundamental en la interacción humana y la construcción de sociedades. Esta, va más allá del simple intercambio de información, ya que involucra una red compleja de códigos y tecnologías, involucrando la construcción de significados y la interacción humana. Por otro lado, la transmisión implica

un proceso amplio y lento que va más allá de la comunicación. Se basa en la interacción de símbolos, rituales, prácticas, gestos, lugares, corporalidades, etc.

El diseño desempeña un papel fundamental en la expresión de la cultura, ya que puede reflejar los valores, creencias y tradiciones de una sociedad. Elementos como la tipografía y los colores pueden evocar aspectos culturales específicos, lo que lo convierte en una herramienta poderosa para transmitir mensajes de manera efectiva. El diseño enriquece la narrativa visual y la historia de una cultura u organización, permitiendo contar historias y transmitir la riqueza de la herencia cultural a través de elementos tangibles y abstractos.

Además, también tiene un impacto emocional significativo, ya que los colores, las imágenes y la disposición pueden evocar una variedad de sentimientos y conexiones emocionales, algo especialmente relevante en el contexto de las experiencias turísticas en un mundo globalizado.

El diseño de alimentos más allá del producto alimenticio: Mi apoyo como diseñadora industrial dentro del diseño de alimentos, no se centró en la creación del alimento en sí mismo, es decir, no se limitó a cómo se diseña el producto en términos de sabor, textura, apariencia o aroma. En cambio, mi enfoque estuvo en

la organización y la experiencia en torno a la comida. Esto representa otra dimensión valiosa en la que el diseño puede enriquecer los procesos alimenticios.

Este enfoque amplio del diseño en la alimentación no solo busca crear platos deliciosos, sino también mejorar la forma en que las personas se relacionan con su entorno y cómo se conectan con su herencia cultural. Se trata de un acompañamiento en el proceso cultural de la alimentación, considerando aspectos más allá de lo puramente culinario. El diseño puede influir en cómo las personas se reúnen en torno a la mesa, cómo valoran los ingredientes locales y cómo se transmiten las tradiciones gastronómicas de una generación a la siguiente, o de un lugar, al resto del mundo.

Estando entre mujeres y el liderazgo femenino: tanto la Fundación Iguaraya como las diversas experiencias turísticas que se ofrecen en Dibulla, están lideradas y fuertemente influenciadas por mujeres.

En la Fundación Iguaraya, las mujeres desempeñan roles esenciales que abarcan tareas como la organización y transformación de los quehaceres dibulleros en experiencias y servicios, la planificación de estrategias de comunicación en redes sociales, la promoción a nivel gubernamental, la búsqueda de proyectos y concursos

para las experiencias, etc. Su contribución es fundamental para el funcionamiento de este ecosistema colaborativo.

Por otro lado, las mujeres dibulleras, quienes son el pilar fundamental no solo de estas experiencias turísticas, sino de la creación de la misma Fundación Iguaraya, son un ejemplo destacado del aporte a la mejoría de una región que enfrenta desafíos significativos. Considero a mujeres como Mela, Petra, Edelmis, Zuleima, Ana, Rosa, Irma, Yune y Clarita, modelos a seguir. Han trabajado por años para desarrollar negocios basados en los saberes transmitidos a lo largo de generaciones y profundamente arraigados en el territorio. Estas mujeres no solo han sacado adelante a sus propias familias valiéndose de sus labores, sino que también están teniendo un impacto significativo en la mejora de las condiciones de vida y la percepción de su tierra natal, Dibulla.

Personalmente y en el desarrollo del proyecto: La experiencia en diseño comunitario y co-diseño ha sido un desafío gratificante. Este proceso me permitió superar mis propias limitaciones y subrayó la importancia de establecer conexiones genuinas y emocionales en el diseño, un aspecto esencial para el éxito y la eficacia de las soluciones propuestas.

Durante este proyecto, identifiqué que hubo una falta de constancia en

la comunicación con los anfitriones de las experiencias. Esta brecha en la comunicación limitó la obtención de resultados más precisos y detallados. Reconozco que mantener un contacto más constante con los anfitriones habría sido beneficioso para enriquecer el proyecto.

Además, en el futuro, es importante considerar planes de contingencia que abarquen tanto pruebas en persona como pruebas virtuales de manera simultánea. También es esencial evaluar la viabilidad y aplicabilidad real de los resultados en el trabajo diario de la Fundación y en la experiencia de los anfitriones en Dibulla, ya que esto está fuera de mi alcance como diseñadora y es crucial para determinar la utilidad del producto final.

Conclusiones

- Resultados obtenidos: Este proyecto ha producido una serie de productos diseñados en colaboración con la comunidad de Dibulla, la fundación y la agencia de viajes. Los principales resultados incluyen:
 - El Mapa de Servicio, una herramienta que visualiza las experiencias turísticas como servicios, simplificando elementos abstractos.
 - La traducción visual de los Mapas de Servicio en forma

de bocetos, que emplea abstracciones, signos y personajes para comunicar las experiencias de manera visual.

- Una guía básica de estrategias de comunicación en redes sociales, ofreciendo consejos para publicaciones en Instagram y Facebook.
- Un Informe escrito que proporciona una comprensión profunda del territorio y opciones de proyectos basados en referentes teóricos, junto con una metodología aplicable a futuros proyectos de la fundación.
- Se destaca la necesidad de una segunda fase para implementar correcciones basadas en la evaluación de los productos desarrollados, a través de una prueba piloto.
- El Rol del Diseño: Este proyecto demuestra la capacidad del diseño para plasmar y visualizar experiencias turísticas, transformando elementos abstractos en conceptos tangibles. El diseño de servicios que crea experiencias es cada vez más buscado, ya que va más allá del mero intercambio económico. Ahora se enfoca en generar conexiones profundas y una sensación de realización a través de los productos ofrecidos, lo que

lleva a la fidelización de clientes y la expansión de escenarios como las experiencias turísticas en Dibulla.

- Conexión entre Culturas: Este proyecto ilustra lo que el diseño puede lograr cuando se integra de manera significativa en proyectos con un valor cultural tan importante. La colaboración con la comunidad local en Dibulla es un testimonio valioso de cómo el diseño puede facilitar el diálogo y la creación de experiencias significativas, fortaleciendo la conexión entre diferentes culturas.

Eternamente agradecida con todos y todas quienes formaron parte de este enriquecedor trabajo por abrirme la puerta a sus cocinas, sus fincas, sus escenarios, sus cayucos, su Dibulla.

Referencias:

- Agamben, G. (2017). El Autor Como Gesto. En G. Agamben, Profanaciones. (págs. 81-94). Buenos Aires: Adriana Hidalgo.
- Ángel Maya, A. (2003). La Diosa Némesis. Desarrollo Sostenible o Cambio Cultural. Cali: Corporación Universitaria Autónoma de Occidente.
- Apud Peláez, I. (2013). Repensar el método etnográfico. Hacia una etnografía multitécnica, reflexiva y abierta al diálogo

interdisciplinario. antípoda. Revista de Antropología y Arqueología, 215-235.

- Arteaga, G. M. (2021). Bitácora De Diseño Dibulla Y Palomino. Artesanías de Colombia.
- Barthes, R. (1978). Sistema de la Moda. Barcelona: Gustavo Gili S.A.S.
- Baudrillard, J. (1969). El Sistema de los objetos. Ciudad de México: Letra e.
- Costa, J. (1998). La esquemática: visualizar la información. Barcelona: Paidós.
- Debray, R. (2000). Introducción a la mediología. Barcelona: Paidós.
- Del Olmo Pintado, M. (2016). Aportaciones de la Etnografía de la Comunicación. En J. Sánchez Lobato, & I. Santos Gargallo, Vademécum para la formación de profesores (págs. 165-179). Madrid: SGEL.
- Eco, U. (1976). Tratado de semiótica general. Barcelona: Lumen.
- Fundación Iguaraya. (7 de Agosto de 2020). Fundación Iguaraya. Obtenido de <https://www.fundacioniguaraya.org/>
- Fundación Iguaraya. (2021). Turismo Comunitario y Sostenible Dibulla.

- Fundación Iguaraya. (2023). Herencia Travel. Obtenido de <https://herenciatravel.fundacioniguaraya.org/>
- Gama Garduño, M., & Favila Cisneros, H. (2018). Una aproximación a la experiencia turística. Ciudad de México: PASOS.
- Gibbons, S. (27 de Agosto de 2017). Nielsen Norman Group. Obtenido de Service Blueprints: Definition: <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>
- Gobierno de Colombia. (2020). Dibulla - Perfil socioeconómico municipal.
- Gobierno de Dibulla. (s.f.). Gobierno de Dibulla, La Guajira. Obtenido de Información del Municipio: <https://www.dibulla-laguajira.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- González Damián, A. (2018). Construcción colectiva de la experiencia turística para la sociedad anfitriona: Revista Latino-Americana de Turismología, 34-51.
- Han, B.-C. (2017). La expulsión de lo distinto. Barcelona: Herder Editorial.
- Huerta, E. (s.f.). La Co-Creación y el Diseño Colaborativo.
- Moreno Tovar, J. (2017). Lineamientos de planificación turística para el corregimiento Palomino, municipio de Dibulla, departamento de La Guajira, Colombia. Bogotá.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). Perfil Productivo municipio de Dibulla. Obtenido de <https://www.dibulla-laguajira.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/Perfil%20Productivo%20Dibulla.pdf>
- Ramajo Cuesta, A. (2011). La utilización del método etnográfico en el estudio de un acto de habla: La utilización del método etnográfico en el estudio de un acto de habla. Revista Nebrija de Lingüística Aplicada 10, 98-129.
- Real Academia Española. (2022). Real Academia Española. Obtenido de gesto: <https://dle.rae.es/gesto>
- Remis, N; Adaptative Path Team. (2016). A Guide to Service Blueprinting. San Francisco: Harvard Business Publishing.
- Santos, C., Pereira Neto, M., & Neves, M. (2019). Information Design in Presentation, Interpretation and Dissemination of Natural and Cultural Heritage. En Advances in Intelligent Systems and Computing (págs. 413-423). Springer.
- Zehrer, A., & Stickdorn, M. (2009). Customer Experience Driven Destination Management. Innsbruck.
- Zimmerman, D. (2012). El Gesto y La Mirada. Medellín: Affectio Societatis.