

Diseño de experiencia de caminatas nocturnas en Monteverde para el proyecto El enigma de la Semilla

Eric Ernesto Salas Guzmán

Fernando Chen Contreras

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Ingeniería en Diseño Industrial

Proyecto final de graduación para optar por el título de Ingeniero en Diseño Industrial con el grado académico de Bachillerato.

Asesor Académico

Marcela Cubero Ugalde

Asesor en la empresa

Laura Vasquez Ramirez

Cartago Noviembre, 2023

CONSTANCIA DE DEFENSA

Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Diseño Industrial
Trabajo Final de Graduación Bachillerato | 2 Semestre 2023

Trabajo Final de Graduación
Bachillerato Ingeniería en Diseño Industrial

Constancia de la Defensa

El Trabajo Final de Graduación presentado por los estudiantes Fernando Chen Contreras, carné 2016174988 y Erick Salas Guzmán, carné 2017079914 para optar por el Título de Ingeniería en Diseño Industrial con grado académico Bachiller Universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica, titulado:

*“Diseño de experiencia de caminatas nocturnas en Monteverde
para el proyecto El enigma de la Semilla”*

han sido defendido el día 27 de noviembre del año 2023 ante el Tribunal Evaluador y su Profesor Asesor.

MARCELA EMILIA CUBERO UGALDE (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1223-0195.
Fecha declarada: 30/11/2023 08:38:43 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Marcela Cubero Ugalde
Profesor Tutor

XINIA ISABEL VARELA SOJO (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-03-0398-0063.
Fecha declarada: 29/11/2023 10:02:05 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Xinia Varela Sojo
Tribunal Evaluador 1

Beatriz Vargas
Tribunal Evaluador 2

27 noviembre, 2023

Resumen

En el proyecto "El Enigma de la Semilla", ubicado en Monteverde, Costa Rica, se desarrolló una iniciativa centrada en diseñar una experiencia única de caminata nocturna, con el objetivo de transformar estas en momentos inolvidables para los turistas. Este proyecto busca desarrollar una experiencia excepcional, también fomentar la conexión de los visitantes con el bosque, promoviendo la conciencia sobre la importancia de conservar la naturaleza. Basándose en un diseño centrado en el cliente, se ha trabajado para convertir cada caminata nocturna en una experiencia educativa.

El problema identificado radica en la falta de capacidad para identificar la biodiversidad en los tours existentes. Por ello, se ha opta por un Diseño de Servicio con un factor diferenciador que enriquezca el tour nocturno, satisfaciendo las necesidades de los turistas y la empresa. La meta es diseñar una experiencia que permita a las personas disfrutar de una aventura en la biodiversidad del bosque, aumentando el atractivo turístico y generando conciencia ambiental.

La metodología de trabajo, se divide en fases de investigación, desarrollo y documentación, respaldadas por herramientas específicas.

La propuesta final se enfoca en crear una experiencia que combine avistamiento de animales con aprendizaje sobre la flora, implementando puentes colgantes, senderos accesibles, miradores, una cafetería y un souvenir.

La estrategia de océano azul busca ofrecer un servicio centrado en el usuario y enriqueciendo la experiencia de la caminata nocturna. En la participación activa de usuarios, expresaron satisfacción y proporcionaron recomendaciones, consolidando así una propuesta atractiva. La implementación de una experiencia estandarizada y la introducción de elementos innovadores sitúan a el proyecto como un referente en los tours nocturnos, destacando por su consistencia y singularidad.

Este proyecto, liderado por Treebu Hotels, busca no solo ofrecer una experiencia turística memorable, sino también contribuir a la apreciación y conservación de los recursos naturales de Monteverde.

Palabras clave:

Diseño de servicios, Caminatas nocturnas, Monteverde, Experiencia Educativa, Propuesta Final, Conservación

Abstract

In the project "El Enigma de la Semilla", located in Monteverde, Costa Rica, an initiative was developed focused on designing a unique night hike experience, with the objective of transforming these into unforgettable moments for tourists. This project seeks to develop an exceptional experience, also fostering the connection of visitors with the forest, promoting awareness about the importance of conserving nature. Based on a customer-centered design, we have worked to turn each night walk into an educational experience.

The problem identified lies in the lack of capacity to identify biodiversity in existing tours. Therefore, a Service Design has been chosen with a differentiating factor that enriches the night tour, satisfying the needs of tourists and the company. The goal is to design an experience that allows people to enjoy an adventure in the biodiversity of the forest, increasing the tourist attraction and generating environmental awareness.

The work methodology is divided into research, development, and documentation phases, supported by specific tools.

The final proposal focuses on creating an experience that combines animal watching with learning about the flora, implementing suspension bridges, accessible trails, viewpoints, a cafeteria and a souvenir.

The blue ocean strategy seeks to offer a user-centered service and enrich the night walk experience. In the active participation of users, they expressed satisfaction and provided recommendations, thus consolidating an attractive proposal. The implementation of a standardized experience and the introduction of innovative elements place the project as a reference in night tours, standing out for its consistency and uniqueness.

This project, led by Treebu Hotels, seeks not only to offer a memorable tourism experience, but also to contribute to the appreciation and conservation of Monteverde's natural resources.

Keywords:

Service design, Night walks, Monteverde, Educational Experience, Final Proposal, Conservation

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro mas sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de este Proyecto de Graduación. Este trabajo no habría sido posible sin su apoyo incondicional y valiosas aportaciones.

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a Dios. Su guía, fortaleza y bendiciones han estado presentes en cada etapa de este viaje académico. Por la sabiduría que nos ha otorgado para llevar a cabo este proyecto.

También, queremos agradecer a nuestra tutora de proyecto, Marcela, por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Su conocimiento profundo y su capacidad para guiar nuestros esfuerzos han sido fundamentales para el éxito de este trabajo.

Agradecemos a nuestra familia por su constante apoyo y comprensión. Sus sacrificios y aliento han sido nuestra fuente principal de inspiración. Gracias por creer en nosotros y por ser nuestra mayor motivación.

Queremos expresar nuestra gratitud a nuestras parejas y amigos que ofrecieron su apoyo moral y motivación en momentos clave. Sus palabras alentadoras fueron un impulso esencial para superar los desafíos que nos encontramos en el camino.

Por último, pero no menos importante, agradecemos a todas las personas que participaron en las entrevistas y encuestas que fueron parte integral de nuestra investigación. Su colaboración fue fundamental para obtener datos significativos y valiosos insights.

Este logro no es solo de nosotros, sino el resultado del esfuerzo colectivo de muchas personas maravillosas. Gracias a todos los que han sido parte de este proceso.

Índice general

1. Estrategia del Proyecto	11
1.1. Introducción	11
2. Definición del Problema	12
2.1. ¿Cuál es el problema que se debe solucionar?	12
2.2. ¿Por qué se busca una solución de Diseño Industrial para ese problema en específico?	12
2.3. ¿Qué se va a diseñar?	13
3. Objetivo General y Específicos	14
3.1. Meta general	14
3.2. Metas específicas	14
4. Antecedentes	15
4.1 Empresa	15
4.2 Actividades de la empresa	15
4.3 Público meta	15
4.4 Posibles competidores	15
5. Metodología de trabajo	16
5.1. Fase de investigación	17
5.2. Fase de desarrollo	18
5.3. Prototipado	18
5.4. Documentación	18
6. Entregables y restricciones	19
6.1. Entregables	19
6.2. Restricciones	19
7. Desarrollo	20
7.1.Hypothesis Generation	20
7.2. Concept Walkthrough	21
7.3. Service Safari	23

7.4. Stakeholder map	26
7.5. Empathy Map	28
7.6. Customer journey map	31
7.7. Blueprint Alpha	33
7.8. Océano rojo y azul	34
7.9. Ideation	36
7.10. Evaluation Matrix	37
7.11. Value Proposition Canvas	39
8. Cronograma	42
9. Resultados	43
9.1. Propuesta Final	43
9.2. Experience Prototypes	49
9.3. Blueprint Beta	50
10. Conclusiones	52
11. Recomendaciones	53
12. Referencias	54
13. Apéndices	55

Índice de figuras

Figura 1. Etapas de la metodología	16
Figura 2. Enfoque naturalista	21
Figura 4. Gráfico competencia	25
Figura 5. Stakeholder map	26
Figura 6. Usuario empathy map	28
Figura 7. Customer Journey Map	31
Figura 8. Customer Journey Map de la fase Tour	32
Figura 9. Blueprint alpha	33
Figura 10. Propuestas de Ideation	36
Figura 11. Evaluation Matrix	37
Figura 12. Ampliación ideas seleccionadas	38
Figura 13. Value extranjero Adulto mayor	39
Figura 14. Value pareja o familia extranjera	40
Figura 15. Value turista nacional	41
Figura 16. Cronograma	42
Figura 17. Estación Semilla	43
Figura 18. Estación germinación o brote	44
Figura 19. Estación crecimiento	45
Figura 20. Estación de reproducción	46
Figura 21. Estación Muerte	47
Figura 22. Estación Plantar	48
Figura 23. Blueprint beta	51

1. Estrategia del Proyecto

1.1. Introducción

En el área de Monteverde, Costa Rica, nace un plan visionario enfocado en el diseño de una experiencia de caminata nocturna, proyecto que fue nombrado "El Enigma de la Semilla". Con esta iniciativa se busca transformar las noches en experiencias inolvidables para los turistas, basado en mucha exploración de la riqueza del bosque, compartir conocimiento, emoción y conexión con el entorno.

Este proyecto no solo busca ofrecer una experiencia única, sino que también tiene el propósito de que los visitantes se conecten con el bosque y se genere conciencia sobre la conservación por nuestra naturaleza. Esto va a ser posible con un diseño centrado en el cliente que busca un espacio donde el bosque se vuelva un área de grandes aprendizajes para los visitantes gracias a que se propone que cada caminata nocturna sea una narrativa entretenida y enriquecedora.

Adelante se encuentran los pasos que se desarrollaron para llegar a una propuesta consolidada y basada en las necesidades que la empresa mostró como prioridad.

2. Definición del Problema

2.1. ¿Cuál es el problema que se debe solucionar?

Symphony Group CR desea que su proyecto “El Enigma de la Semilla” tenga un factor diferenciador que impulse la experiencia de los clientes a una mucho más enriquecedora en comparación con la amplia competencia de tours de caminatas nocturnas naturalistas ubicadas en Monteverde.

En las caminatas turísticas de la competencia los usuarios no tienen la capacidad de identificar toda la biodiversidad que se encuentra dentro del bosque ya que las empresas no ofrecen ningún recurso extra para instruir al usuario y además las experiencias son muy diferentes durante cada tour, en algunos se puede observar mucha fauna durante el trayecto y en otras ocasiones muchos no tienen la oportunidad. De la misma manera existen otros factores como el clima del momento o la época del año que repercute directamente en la experiencia del usuario. Por esto muchos de los usuarios no tienen una experiencia enriquecedora y no les llama la atención volverla a realizar.

2.2. ¿Por qué se busca una solución de Diseño Industrial para ese problema en específico?

La carrera de ingeniería en diseño industrial tiene la capacidad analizar las necesidades de las personas y en base a estas diseñar experiencias que aumenten la satisfacción de los usuarios durante un servicio, tomando en cuenta las necesidades de los turistas que participen

en caminatas nocturnas, es posible desarrollar un factor diferenciador que impulse el crecimiento del tour y permita satisfacer a los turistas y a la empresa.

2.3. ¿Qué se va a diseñar?

Diseño de experiencia de caminatas nocturnas en Monteverde.

3. Objetivo General y Específicos

3.1. Meta general

Diseñar una experiencia de usuario en las caminatas nocturnas que permita que las personas tengan una aventura educativa e interactiva en la biodiversidad del bosque con el fin de aumentar el atractivo turístico.

3.2. Metas específicas

Crear una experiencia mínima estandarizada que permita disminuir el impacto de la variación de condiciones climáticas o recursos de flora y fauna durante el tour.

Desarrollar un factor diferenciador que impulse el crecimiento del tour nocturno de la empresa de manera que el usuario despierte interés por la naturaleza.

Incrementar la eficiencia de los colaboradores por medio de una visualización y claridad de los roles dentro de la experiencia del tour.

4. Antecedentes

4.1 Empresa

Symphony Group CR es una empresa hotelera conformada por cuatro hoteles: Hotel & Spa Poco a Poco, Country Lodge, Sibú Lodge en la zona de Monteverde y La Fortuna Lodge, el presente proyecto se centra en una nueva atracción turística que le han nombrado “El enigma de la semilla”, esta abre sus puertas a finales del 2023.

4.2 Actividades de la empresa

La empresa Symphony se enfoca en brindar hospedaje y experiencias a los turistas de las diversas zonas en las que tienen hoteles.

4.3 Público meta

Monteverde es un lugar conocido por ser un importante destino turístico para personas nacionales e internacionales, “El enigma de la semilla” nace para ambos turistas, en busca de conocer la biodiversidad tropical de Costa Rica.

4.4 Posibles competidores

Uno de los principales competidores es “Reserva biológica Bosque Nuboso Monteverde”, este es uno de los más grandes, sin embargo hay gran variedad de tours privados enfocados en caminatas nocturnas.

5. Metodología de trabajo

Se plantea una metodología establecida por Eric Salas y Fernando Chen, bajo la orientación de la profesora tutora Marcela Cubero, ofrece un marco estructurado para abordar el proyecto del tour de caminatas nocturnas en Monteverde, Costa Rica. Esta metodología, basada en el diseño de servicios, se organiza en tres fases esenciales: investigación, desarrollo y documentación. Cada fase está respaldada por un conjunto de herramientas específicas diseñadas para profundizar en la comprensión de las necesidades de los stakeholders, fomentar la creatividad en la generación de soluciones y garantizar una implementación efectiva y sostenible.

Al utilizar estas herramientas dentro de esta estructura metodológica, el proyecto está posicionado para abordar de manera integral las complejidades del turismo nocturno en Monteverde, promoviendo la sostenibilidad y mejorando la experiencia para los visitantes.

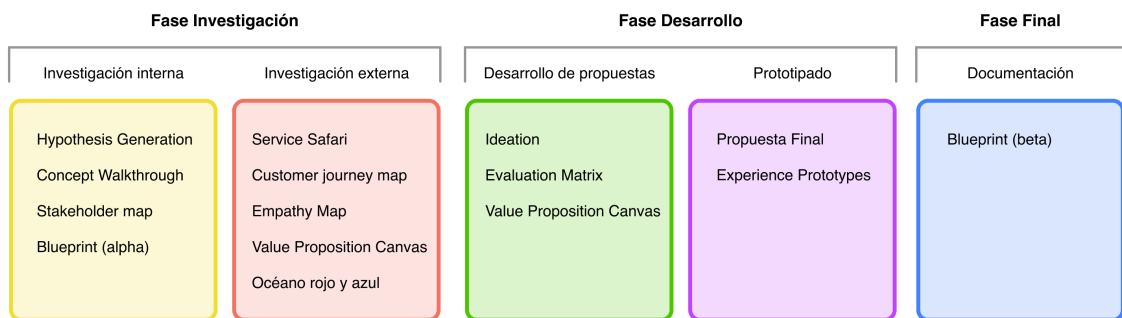


Figura 1. Etapas de la metodología

5.1. Fase de investigación

5.1.1. Investigación Interna

- Hypothesis Generation: Describe todas las hipótesis y conocimientos para definir el punto de partida del proyecto.
- Concept Walkthrough: Guiar a los involucrados y a los usuarios con el fin de obtener sus comentarios sobre una idea de servicio en etapas muy tempranas.
- Stakeholder Map: Mapa de partes involucradas con representación del rol de cada involucrado en el proyecto con el objetivo de aclarar requerimientos necesarios en la herramienta de ideación.
- Blueprint (alpha): Diagrama de presentación de todo el proceso de prestación de servicios para comprender las relaciones multifuncionales, los procesos de front-stage y backstage.

5.1.2 Investigación Externa

- Service Safari: Análisis de la experiencia de la competencia para comprender en detalle todos los aspectos de la interacción con el servicio desde una perspectiva en primera persona, con el objetivo de compararlo con la herramienta Blueprint (alpha).
- Empathy Map: Desarrollar una visión general sobre quienes son los usuarios con el objetivo de generar empatía y establecer un panorama completo del usuario a satisfacer.
- Customer Journey Map: Analizar la interacción del usuario con el servicio mediante puntos de contacto estratégicos para desarrollar la herramienta de océano rojo.
- Océano rojo y azul: Identificar el mercado existente de la competencia y el mercado sin desarrollar para determinar un factor diferenciador para el proyecto.

5.2. Fase de desarrollo

- Ideation: Brainstorming de soluciones, después de la fase de investigación, que tengan alto potencial de solución y para determinar la solución a desarrollar.
- Evaluation Matrix: Técnica para analizar todas las posibles soluciones y priorizar las diferentes ideas según su valor y costo de implementación.
- Value Proposition Canvas: Describir el valor del servicio que ofrece la competencia para determinar posibles propuestas de valor en la fase de ideación.

5.3. Prototipado

- Experience Prototypes: Permite probar y mostrar la solución mediante la participación activa de usuarios, para lograr recrear las condiciones y el espacio según los cambios que se deseen.
- Propuesta Final: Define la solución final de diseño propuesta por los estudiantes.

5.4. Documentación

- Blueprint (beta): Documentación sobre las conclusiones del proceso de prestación de servicios.

6. Entregables y restricciones

6.1. Entregables

- Propuesta final
- Blueprint Beta
- Informe final

6.2. Restricciones

- Los usuarios de prueba (testers) no tienen acceso a la propiedad porque el proyecto está en desarrollo y proceso de curación del bosque por lo tanto no es posible realizar las pruebas necesarias en el lugar.
- Inicialmente la empresa tenía previsto inaugurar el proyecto en el mes de noviembre del 2023 sin embargo por temas administrativos la apertura se proyecta para el mes de junio del año 2024.
- No se conoce con exactitud la cantidad de personas involucradas en el proyecto debido al cambio de fecha de la apertura.

7. Desarrollo

La metodología mencionada anteriormente se implementó y desarrolló para encontrar la mejor solución a los objetivos de este trabajo. Primeramente la fase de investigación permite comprender los factores internos y externos a la empresa que influyen en el diseño de este proyecto. Seguidamente la fase de desarrollo originó la mejor propuesta de diseño para el disfrute de los usuarios y por ultimo la fase de documentación dictamina la forma ideal para llevar a cabo la experiencia y lograr un correcto desempeño del proyecto.

Todas la herramientas utilizadas en estas tres fases se explican a continuación con un gran nivel de detalle y en el orden respectivo de ejecución:

7.1.Hypothesis Generation

Hypothesis generation es la herramienta que permitió abrir la investigación interna de la empresa, está se realizó por medio de una primera reunión presencial con las personas encargadas para conocer las ideas o hipótesis iniciales sobre el proyecto. Primeramente se realizaron una serie de preguntas claves como: ¿Qué quiere lograr con el proyecto?, ¿Cuál es el significado de enigma?, ¿Qué quiere que haya en el proyecto?, entre otras preguntas que seguidamente permitieron determinar la visión y deseos claves de la empresa, los cuales son:

Visión y deseos:

- Tener una experiencia con interacción
- Resolver el enigma durante el tour
- Incentivar la concientización de los recursos del bosque
- Crear un beneficio para el bosque

- Educar sobre la importancia de las semillas
- Tener un alto atractivo turístico
- Desligarse del mundo tecnológico
- Marcar la diferencia en la zona

7.2. Concept Walkthrough

La realización del concept walkthrough después del Hypothesis generation fue con el fin de generar una conceptualización más clara del servicio que se desea lograr.

De igual manera, dentro de una reunión con los encargados, se deliberaron ideas lo que permitió definir que el servicio a diseñar debía de ser naturalista para resaltar la bellezas de propiedad.



Figura 2. Enfoque naturalista

Asimismo en esta herramienta se estableció una Idea de recorrido conformado por 4 etapas:

Recorrido imaginario:

Previo

Recepción: Hacer una introducción que despierte que despierte el interés en el usuario, que se explique el objetivo del tour.

También es importante que se aclaren todas las reglas y políticas, entre mas información se le de al usuario mas preparado llega a la etapa de la caminata.

Durante

Que usuario tenga a sus disponibilidad equipo necesario para la caminata que logre apreciar toda la vida nocturna.

Tour: una experiencia entretenida, ordenada e informativa para el usuario, se busca que esta persona aprenda sobre estos recursos y así genere conciencia sobre la importancia de valorar. crear una conexión con el bosque, que el usuario deje a un lado la tecnología y valore su experiencia dentro de un bosque lleno de vida silvestre.

Final

Se plantea crear un espacio para concretar con el tour en donde se entrevista al usuario sobre su experiencia y aprendizaje, adicional se rescata el valor que tiene el bosque y lo importante que es valorarlo y conocer sobre el.

Adicional

En esta etapa se plantea implementar un servicio final como una cafetería o souvenir para que el usuario concrete la experiencia ya sea con alimentación o con un souvenir donde puedan comprar un recuerdo.

7.3. Service Safari

Como inicio de la investigación externa se realizó una visita a Monteverde con una duración de 3 días, esta tenía como propósito visitar algunos tours considerados como competencia directa para el “Enigma de la Semilla”. Se visitaron 3 lugares, 2 caminatas nocturnas y 1 de caminata diurna, en los cuales el propósito principal era realizar las actividades del tour para tener una idea en primera persona sobre la experiencia en las caminatas en Monteverde.

Referirse al Apéndice 4 para evidencia de las visitas a Monteverde.

Con base a estas visitas se realizó un análisis el cual consistió en la evaluación de las instalaciones, los senderos, el guía, el bosque, la experiencia, la atención y el equipo prestado en cada uno de los tours. Los datos obtenidos son los siguientes:

Santa Maria Night Walk:

Caminata nocturna

- **Instalaciones:** No tenía orden, su infraestructura era vieja y descuidada además de ser muy pequeña y encerrada.
- **Senderos:** Sin mantenimiento, incómodos y estrechos
- **Guía:** El guía era una persona joven, no tenía mucha experiencia, no hizo del tour un momento entretenido.
- **Bosque:** Sin mantenimiento, falta más vegetación que ayude al guía a enseñar y entretener más a los clientes.
- **Experiencia:** El tour empezó muy entretenido pero se fue haciendo muy cansado y aburrido.
- **Atención:** En general la atención de la recepción no fue tan directa no se interactuó mucho con ellos y fueron poco sociables.
- **Equipo:** Foco insignificante de mala calidad, con una potencia muy débil por esto solo se aprovechaba para ver de cerca.

El Refugio

Caminata nocturna

- **Instalaciones:** eran buenas, con un espacio bastante amplio, muy presentable y aseadas, con una tienda de souvenir muy variada.
- **Senderos:** al inicio algunos trabajados bastante bonitos, amplios y luego son naturales pero son bastante espaciosos y cómodos.
- **Guía:** El guía era bastante experimentado, tenía mucho conocimiento, 7 años de experiencia, prestaba mucha atención al bosque y a los turistas además de ser muy divertido y servicial.
- **Bosque:** vegetación muy bien cuidada, con espacios bastante conservados, se encuentran muchos animales, bosque bastante grande pero cerca de calle y se escucha mucho ruido externo al bosque. Sin embargo se toman muchos grupos en el bosque.
- **Experiencia:** Bastante entretenida, no se sintió cansada porque constantemente se interactuaba con el bosque y siempre hubo un punto de enfoque.
- **Atención:** En general la atención del staff y guía fue bastante buena, personas amables y muy atentas.
- **Equipo:** Focos con una calidad media, permitía ver bien a corta y media distancia sin embargo eran muy pequeños.

Reserva de Santa Elena

Caminata Diurna: es una caminata de día para conocer la reserva de Santa Elena, tiene varios miradores pero no es tan normal encontrar animales, tienes varios tipos de senderos con diferentes distancias y dificultades.

- **Instalaciones:** eran buenas, con una recepción pequeña pero de una calidad muy buena, limpia y bien presentable.
- **Senderos:** Al principio son senderos de cemento amplios y conforme uno camina más dentro del bosque estos se vuelven más naturales e irregulares.
- **Guía:** no había, es una caminata autoguiada por los rótulos con el mapa o tomar una foto al mapa para guiarse.

- **Bosque:** Es sumamente grande con mucha naturaleza y vegetación, pero no hay rotulación o información que explique que plantas son, entonces casi no se aprecia.
- **Experiencia:** Es una experiencia un poco diferente a las otras, pero los senderos son tan adentro del bosque que se respira diferente y se logra apreciar la naturaleza.
- **Atención:** Al ser una reserva el staff no esta tan atento al cliente y no se preocupan en explicar bien.
- **Equipo:** Lo que se va a necesitar en la caminata lo trae la misma persona, en las instalaciones no brindan nada.

Al finalizar el análisis de los tres tour visitados lo mas destacable que hay que tener presente para el desarrollo de la experiencia es que el refugio es una competencia mas fuerte para El Enigma de la Semilla porque las instalaciones, guía, bosque, experiencia, atención y equipo son las mejores a excepción de los senderos que son mejores lo de la Reserva de Santa Elena (gráfico #).

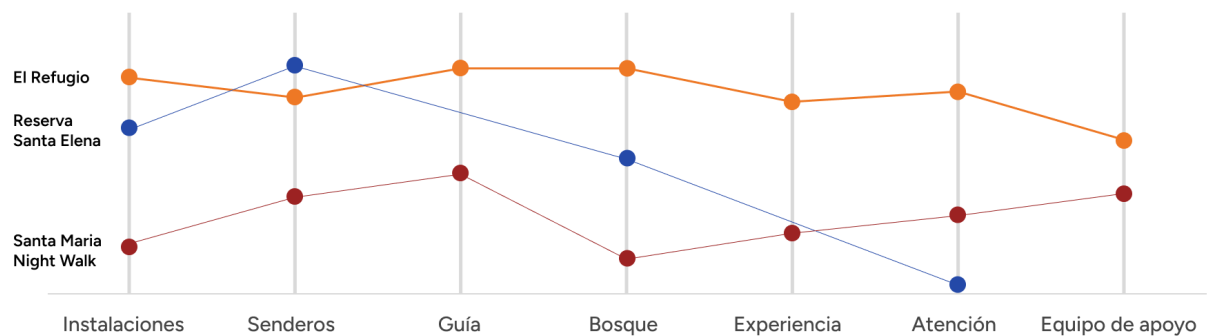


Figura 4. Gráfico competencia

7.4. Stakeholder map

Generar un stakeholders map dentro de una futura organización como El Enigma de la Semilla permite que se genere una correcta estructura de organización de las personas que van a formar parte del proyecto, ya sean internos o externos, para comprender el nivel de impacto, los roles y las relaciones de una manera funcional que permita generar un mejor desempeño de los involucrados en la experiencia a diseñar. [1]

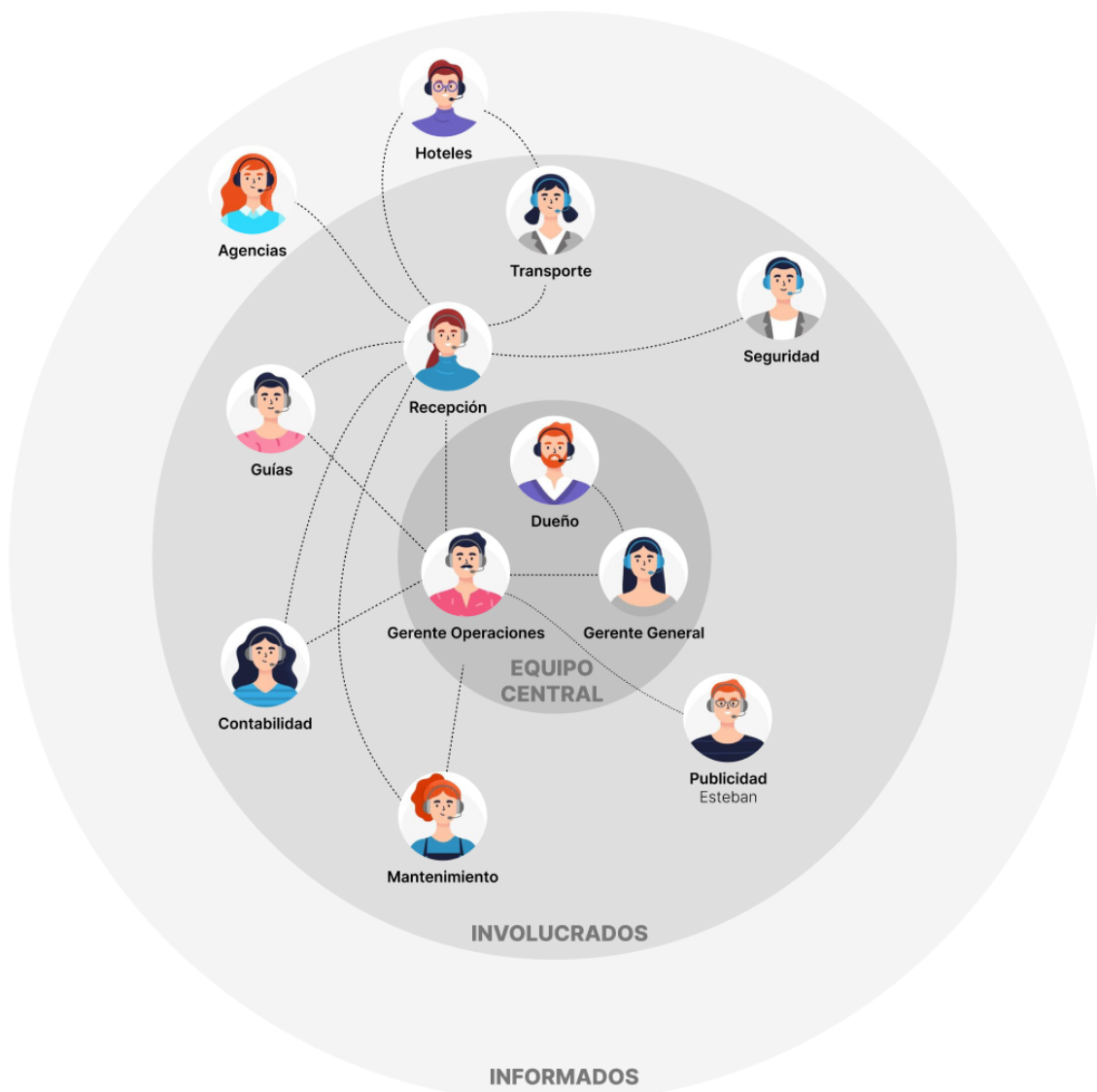


Figura 5. Stakeholder map

Se definió una estructura dividida en tres áreas de trabajo. Primero un “Equipo Central”, compuesto por el dueño, la gerente general y el gerente de operaciones, donde su principal interés recae en el nivel de cooperación, eficiencia, y compromiso de los involucrados con el objetivo de que el proyecto lucre de la mejor manera posible.

Un segundo grupo denominado “Involucrados” conformado por los equipos de recepción, guías, transporte, seguridad, contabilidad, mantenimiento y publicidad. Cuyo interés común es tener un buen ambiente laboral que permita una buena comunicación entre equipos que permita completar, junto con el equipo adecuado para trabajar, las tareas necesarias para el correcto funcionamiento de la experiencia.

Y por ultimo el tercer grupo, los “Informados”, conformado por las agencias y los hoteles asociados al proyecto. Estos buscan alianzas sólidas con una buena comunicación y responsabilidad que les permita cumplir con su oferta y generar buenos fondos económicos.

Una representación gráfica de los involucrados permite conocer las relaciones laborales dentro del proyecto. El comprender cada expectativa e interacción fomenta una colaboración mas efectiva entre los participantes y permite identificar los puestos con mayor responsabilidad, como el gerente de operaciones y la recepción.

7.5. Empathy Map

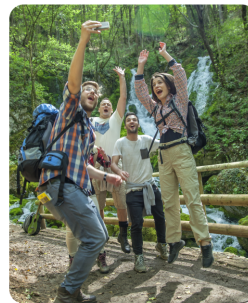
Hola En la elaboración del Empathy Map se realizó una investigación de los participantes de los tours de caminatas nocturnas en Monteverde, con el fin de comprender sus pensamientos, emociones, interacciones y deseos durante el recorrido nocturno. Gracias a las diversas caminatas realizadas en Monteverde se pudo observar que la mayoría de la participación era de; adultos mayores extranjeros, parejas o familias extranjeras y grupos de amigos nacionales. Basado en estos tres tipos de usuarios se desarrolla el Empathy Map donde se definen las motivaciones y expectativas para cada tipo de usuario.



"John viaja con su esposa para disfrutar su jubilación"



"Peter y Sarah viajan en pareja para celebrar su aniversario"



"Maria viaja con sus amigos desde Heredia para celebrar su cumpleaños"

Figura 6. Usuario empathy map

Adultos mayores extranjeros

Motivaciones:

- Interesado en aprender
- Disfrutan de los grupos pequeños
- Tener una atención personalizada
- Cultura de puntualidad y responsabilidad
- Prevención de su estado de salud

Expectativas:

- Brindar información para su aprendizaje
- Evitar grupos mayores a 8 personas
- Un guía atento que brinde la atención que el usuario requiere

- Ser responsable y puntual con los debidos procesos del tour
- Elaborar senderos que no requieran un esfuerzo físico muy grande

Parejas o familias extranjeras

Motivaciones:

- Vivir una experiencia entretenida
- Tener atención personalizada
- Conocer actividades nuevas
- Aprender sobre la conservación del bosque

Expectativas:

- Manteniendo interacciones y actividades a lo largo del tour
- Ser atento y brindar la atención que el usuario requiere
- Hacer del tour una experiencia innovadora
- Enseñar al usuario los impactos positivos que tiene el bosque

Grupos de amigos nacionales

Motivaciones:

- Encontrar lo esperado
- Poder tomar fotos y videos
- Compartir en grupo
- Mantener un buen ánimo
- Socializar con otras personas

Expectativas:

- Cumplir los servicios ofrecidos
- Guía atento que asista al usuario a tomar fotos y videos

- Hacer actividades grupales
- Tener siempre actitud positiva para mantener al usuario alegre
- Abrir espacios en donde los usuarios puedan interactuar entre ellos

Definidas las motivaciones y expectativas, se encontró ciertos requerimientos que comparten los usuarios y también algunos específicos del tipo de participante. Para el adulto mayor se requiere atención personalizada y educacional en donde el usuario aprenda sobre los recursos del bosque, para las familias se requiere una experiencia interactiva e innovadora que se adapte a todos los integrantes y por ultimo para el visitante nacional se requiere una experiencia adaptada para compartir en grupo con bastante interacción y con un factor diferenciador.

7.6. Customer journey map

En la elaboración de Journey Map se toma en cuenta toda el proceso de servicio que implica el tour, con el propósito de detallar las interacciones y emociones del usuario durante este proceso, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la experiencia. Para este análisis se toma en cuenta la fase inicial del tour, que es el proceso de reservar, también la fase de atención en la recepción, el tour en donde se analiza la experiencia durante el recorrido de la caminata nocturna y para finalizar la fase final en donde esta presente el souvenir para concluir la etapa final del tour. Para cada una de estas fases se definieron etapas donde se describen las acciones realizadas y en ellas se gráfica las emociones que se desean lograr con respecto a las evidenciadas en la visita a la competencia.

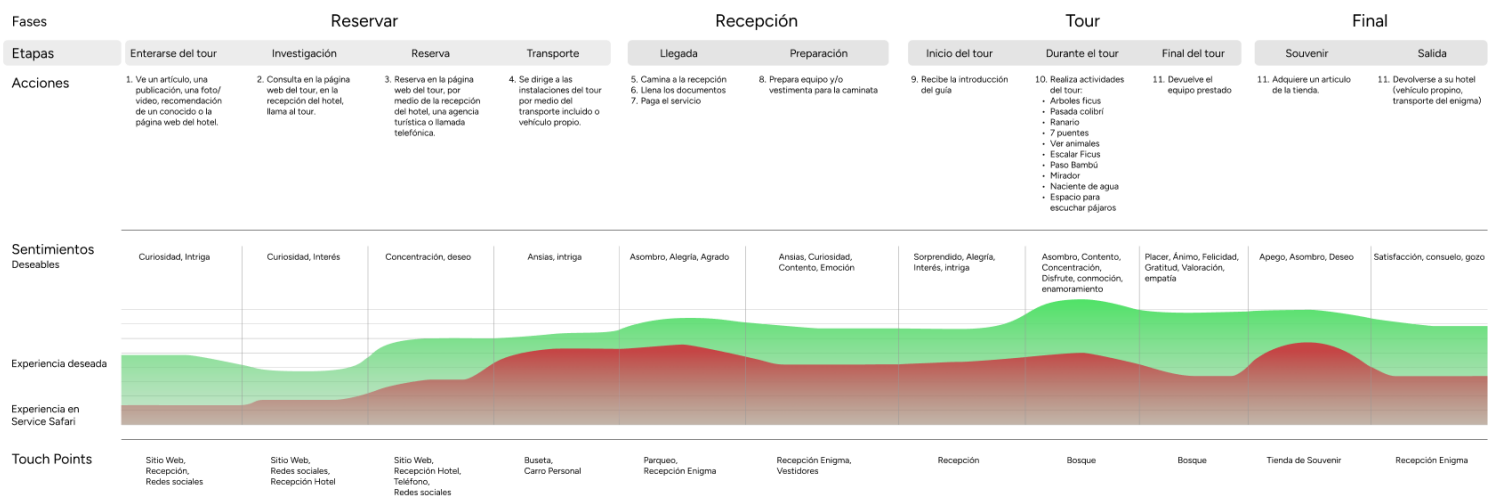


Figura 7. Customer Journey Map

Después de concluir el análisis de las fases se encuentra una oportunidad de mejora en la fase de “el tour” y por un tema de que no es posible abarcar todas las faces en el tiempo que dura este proyecto, se eligió desarrollar la propuesta final centrada en la experiencia de usuario durante la caminata nocturna dentro del bosque. Esta fase se estructura en tres etapas; inicio, durante y final del tour, siendo estas tres el mayor punto de interacción con el usuario, es por esto que es necesario el desarrollar un valor agregado en esta face para mejorar la experiencia del tour.

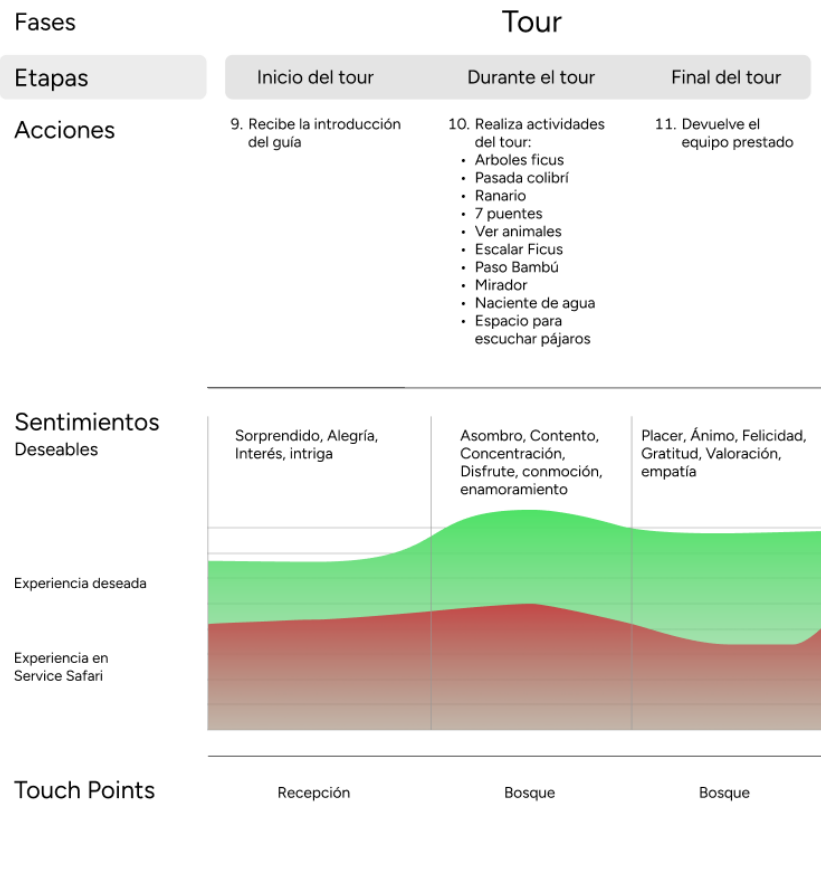


Figura 8. Customer Journey Map de la fase Tour

7.7. Blueprint Alpha

Hola La elaboración de un blueprint en el proyecto permite observar un panorama general de los procesos realizados por los empleados y los clientes cuando se implementa un servicio. Este ayuda a identificar los puntos de dolor dentro de la organización que se deben de resolver para mejorar la experiencia de ambas partes. [2]

El blueprint es una extension del user journey map desarrollado en la herramienta anterior, sin embargo por la aclaración, que explica el desarrollo de la experiencia solo desarrollará para la fase del tour.

Etapas	Inicio del tour	Durante el tour	Final del tour
Tiempo	15 min	1hr y 30min	15 min
Evidencia	Recepción	Bosque	Bosque
Customer Journey	9. Recibe la introducción del guía	10. Realiza actividades del tour: • Arboles ficus Pasada colibri Ranario 7 puentes Ver animales Escalar Ficus Paso Bambú Mirador Naciente de agua Espacio para escuchar pájaros	11. Devuelve el equipo prestado
Linea de Interaccion	-----		
Frontstage	Reúne al grupo, da la bienvenida y explica la dinámica de tour	Dirige el grupo a las diferentes actividades de manera ordenada	Concluye la experiencia del tour
Acciones de empleados	Comienza la experiencia introduciendo el tour	Conversa de manera educada y casual con el turista Muestra y explica la flora y fauna que observan Se asegura que los turistas comprendan lo que observan	Recoge el equipo que se prestó a los turistas Se despide y agradece a los turistas
Equipo		Linternas	
Linea de visibilidad	-----		
Acciones Backstage	Coordinar y seleccionar la ruta del tour a utilizar Marcar la hora de inicio	Comunicar y coordinar los avistamientos de animales	Informar a recepción la finalización del tour
Linea de interaccion interna	-----		
Proceso de soporte	Preparar la ruta a utilizar	Coordinar las actividades de las rutas para evitar choques entre grupos	

Figura 9. Blueprint alpha

Con esta herramienta se logró determinar que las acciones realizadas en la línea de frontstage serán ejecutadas básicamente solo por el guía del tour, en otras palabras este será el encargado de desarrollar y controlar la experiencia que tendrán los usuarios.

Al mismo tiempo el equipo en recepción ejecutara las acciones de backstage en conjunto con el guía. En este punto la comunicación entre ambas partes es de mucha importancia para evitar atrasos o fallos en la experiencia.

7.8. Océano rojo y azul

En la estrategia de océano rojo y océano azul se analizó la estructura de la competencia, basados en los resultados se planteó el océano azul con respecto a lo que se quería lograr y los requerimientos a cumplir, con el fin de crear un servicio diferente a la competencia, enfocados en la experiencia de los usuarios.

Océano Rojo

Los tours nocturnos existentes en Monteverde, venden el tour nocturno como una oportunidad para el turista para experimentar la vida nocturna dentro del bosque. El tour va centrado en avistamiento de animales en el bosque, la experiencia del tour depende a si se pueden observar animales.

Los tours nocturnos existentes en Monteverde, son de dependencia directa con el guía, se basan en caminar a lo largo de los senderos, no existe una estructura o procedimiento que el guía deba seguir, el tiene total control de la experiencia y esto hace que depende mucho de la manera en que el guía da la explicación de los recursos del bosque. Ellos centran la caminata en ver animales y explicar sus características, haciendo que no se enfoquen en la experiencia del usuario sino que se recorre el bosque en busca de animales que hagan de la experiencia mas entretenida.

Dentro de la estructura de todos los tours de la zona, tienen una duración de 2 horas y tienen los siguientes precios:

- Santa Maria NightWalk: \$30
- El Refugio: \$30 nacionales / \$35 extranjeros
- Monteverde WildLife Refuge NightWalk Tour: \$65
- Kinkajou: \$30
- Faro Travel Monteverde: Cloud Forest Night Walking Tour: \$50
- Olingo Expeditions Monteverde Nature & Wildlife Night Tour in Tropical Forest: \$23

Océano Azul

Para el planteamiento del servicio se busca crear un tour que ofrezca al usuario la oportunidad no solo de ver animales en el bosque sino de aprender sobre la flora de costa rica, creando una experiencia de aprendizaje donde el turista conozca el tipo de vegetación que existe en Monteverde y así generar conciencia de la gran importancia que tiene el bosque.

Para fortalecer esta experiencia se va implementar la construcción de puentes colgantes, senderos amplios y accesibles, también un mirador, un souvenir y una cafetería. Estos atributos ayudaran a marcar la diferencia sobre la competencia, ya que en las instalaciones de la competencia solo tienen senderos naturales y una recepción y en algunos casos también tienen souvenir.

El enigma de la semilla va a ofrecer un tour nocturno centrado en el usuario donde el enfoque principal sea la experiencia que tenga el cliente, es por esto que se van a implementar un tour donde se de enfoque tanto en el avistamiento de animales, como el observar y aprender sobre la vegetación. Donde las 2 horas del tour el cliente se va a mantener entretenido aprendiendo del bosque y sus atributos.

7.9. Ideation

Una vez terminada la fase de investigación se analizó toda la información obtenida para comprender el problema y su magnitud. Seguidamente, con el fin de proponer una variedad de ideas creativas como posibles soluciones, se realizó una sesión de lluvia de ideas.

Esta técnica permite fomentar la creatividad y diversidad de perspectivas de las personas involucradas en el diseño, las cuales se analizan, evalúan y organizan para determinar cuales funcionan de acuerdo a los objetivos del proyecto.

Las ideas obtenidas al final de esta herramienta son las siguientes:

<ul style="list-style-type: none">• La idea principal de ciclo de vida de la semilla	<ul style="list-style-type: none">• Tener objetos que simulen sonidos de animales para que el usuario llame a los animales	<ul style="list-style-type: none">• Tener spot para hacer fotos nocturnas o fotos para redes sociales	<ul style="list-style-type: none">• Tener distintas rutas y permitir que usuario escoja
<ul style="list-style-type: none">• Objetos reflectivos escondidos a lo largo del bosque que tengan un mensaje	<ul style="list-style-type: none">• Tener una semilla a lo largo del tour y que la persona decida donde plantarla (también se puede plantar por zonas controladas)	<ul style="list-style-type: none">• ponerle nombre a los senderos, estaciones, árboles, ficus, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Plantar una semilla al final
<ul style="list-style-type: none">• Líneas de color que permitan guiar al usuario	<ul style="list-style-type: none">• Tipo juego: cada animal tiene una puntuación y al final en recepción se les da una planta o semilla como premio correspondiente a los puntos.	<ul style="list-style-type: none">• Juegos y actividades educativas	<ul style="list-style-type: none">• Cómo llegan las semillas al bosque y como se transforman
<ul style="list-style-type: none">• historia de cómo se formó el bosque (Un history telling a lo largo del tour)	<ul style="list-style-type: none">• A cada usuario se le asigna un tipo de planta y se le enseña una foto y el que logre ver mas plantas del tipo que le toco gana	<ul style="list-style-type: none">• Estaciones del ciclo de vida de la semilla	<ul style="list-style-type: none">• Al final del tour hacer un mini test sobre plantas o animales para ganar un premio

Figura 10. Propuestas de Ideation

7.10. Evaluation Matrix

Hola En esta fase se evalúan y comparan diversas opciones frente a los requerimientos establecidos. Es importante utilizar criterios de aceptación para determinar si las propuestas son de utilidad. [3]

En este paso se utilizaron las siguientes preguntas para definir su impacto, equidad y viabilidad en el proyecto:

- ¿Qué impacto tendrá?
- ¿Qué tan competitiva es?
- ¿Es viable esta propuesta?
- ¿Qué proyectos similares existen?
- ¿Hay planes en un futuro próximo para un proyecto similar?
- ¿Qué tipo de costos están asociados a este proyecto?
- ¿Cuáles son los recursos necesarios para implementar el proyecto?
- ¿Afecta esta propuesta al clima?

Una vez definida la funcionalidad de las propuestas se organiza en una matriz para evaluar las ideas por su nivel complejidad de implementación y su valor de aporte a la experiencia.

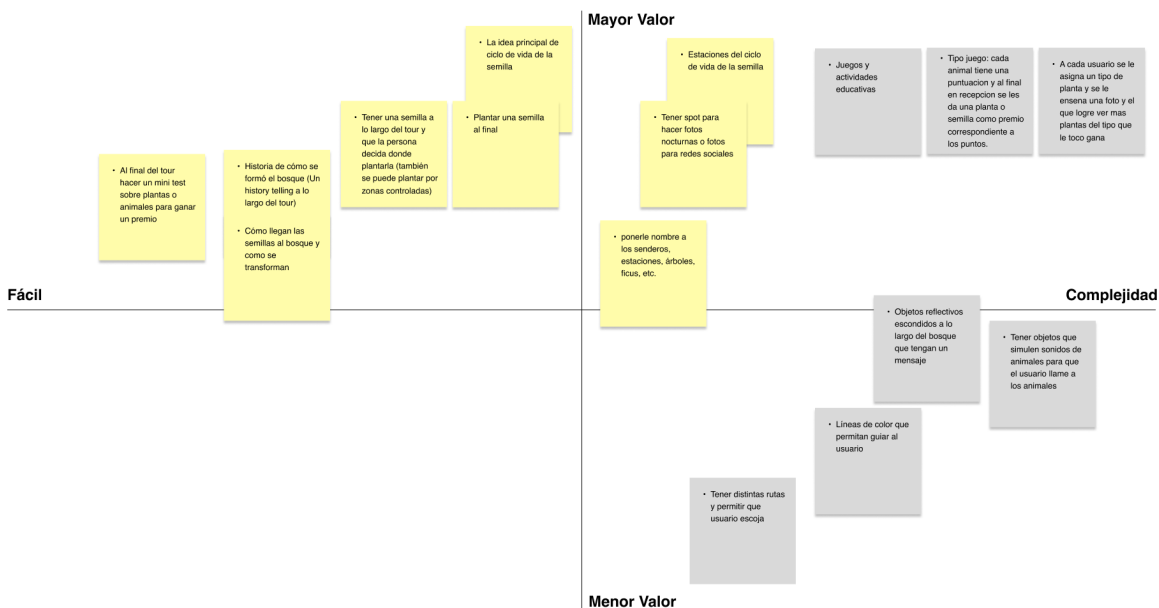


Figura 11. Evaluation Matrix

Se seleccionaron las anteriores propuestas por tener un alto valor de experiencia para el desarrollo del proyecto y ser de mediana y baja complejidad de implementación ya que no requieren esfuerzo económicos y laborales de alto impacto.

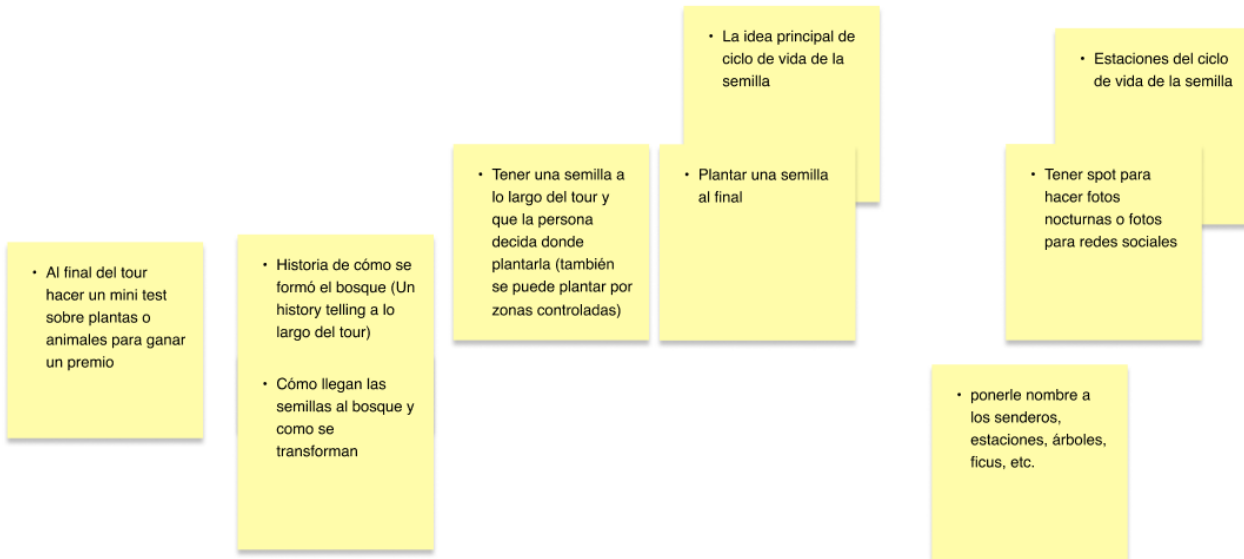


Figura 12. Ampliación ideas seleccionadas

7.11. Value Proposition Canvas

En el desarrollo del Value Proposition Canvas se definen los componentes más importantes dentro de la propuesta tomando en cuenta los usuarios que se definieron en el Empathy Map, con el propósito de relacionar estos componentes con los requerimientos de los usuarios. Dentro del perfil del cliente se tomaron en cuenta sus dolores y los beneficios que él espera, y en base a estos se describió de que manera la propuesta va a solucionar estos dolores y satisfacer los beneficios que el cliente espera.

En total se desarrollaron 3 propuestas de valor correspondiente a los tipos de usuarios.

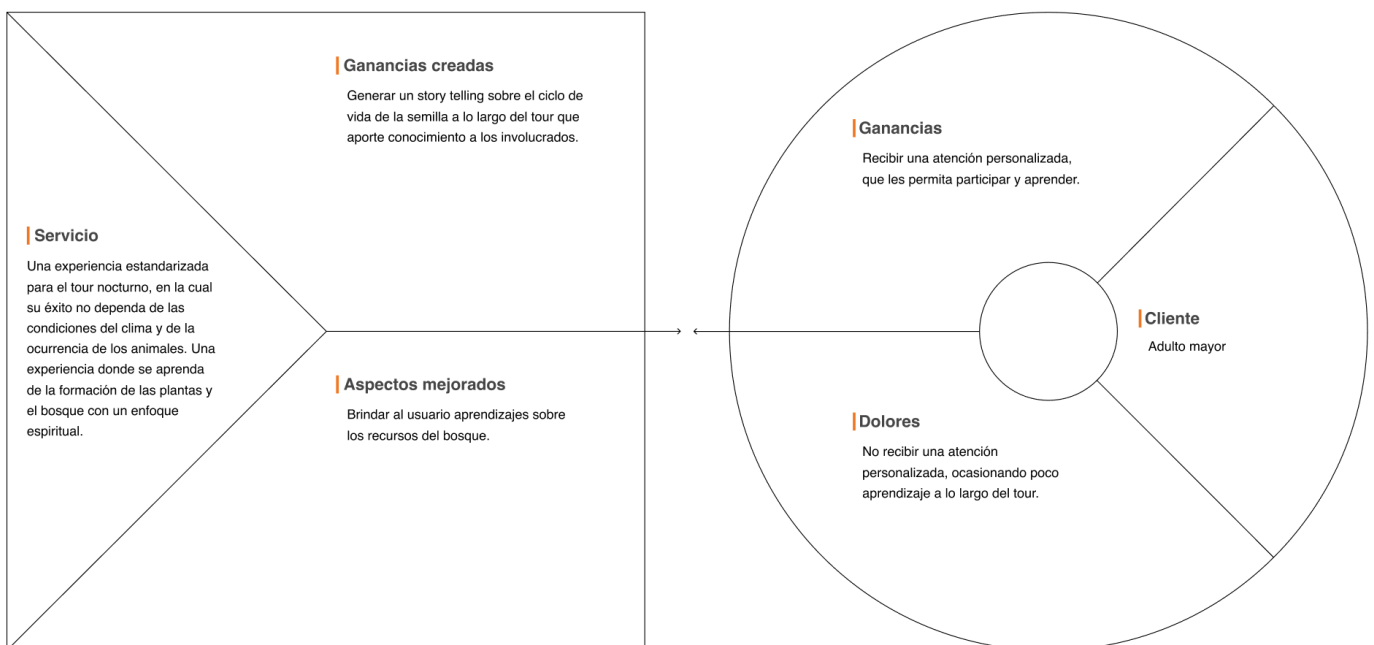


Figura 13. Value extranjero Adulto mayor

Se encontró que el usuario adulto mayor tenía como dolor el no recibir una atención personalizada y no aprender sobre los recursos del bosque, para este requerimiento se plantea que la experiencia sea tipo storytelling sobre el ciclo de vida de la semilla, aportando con conocimiento a los usuarios a lo largo del tour.

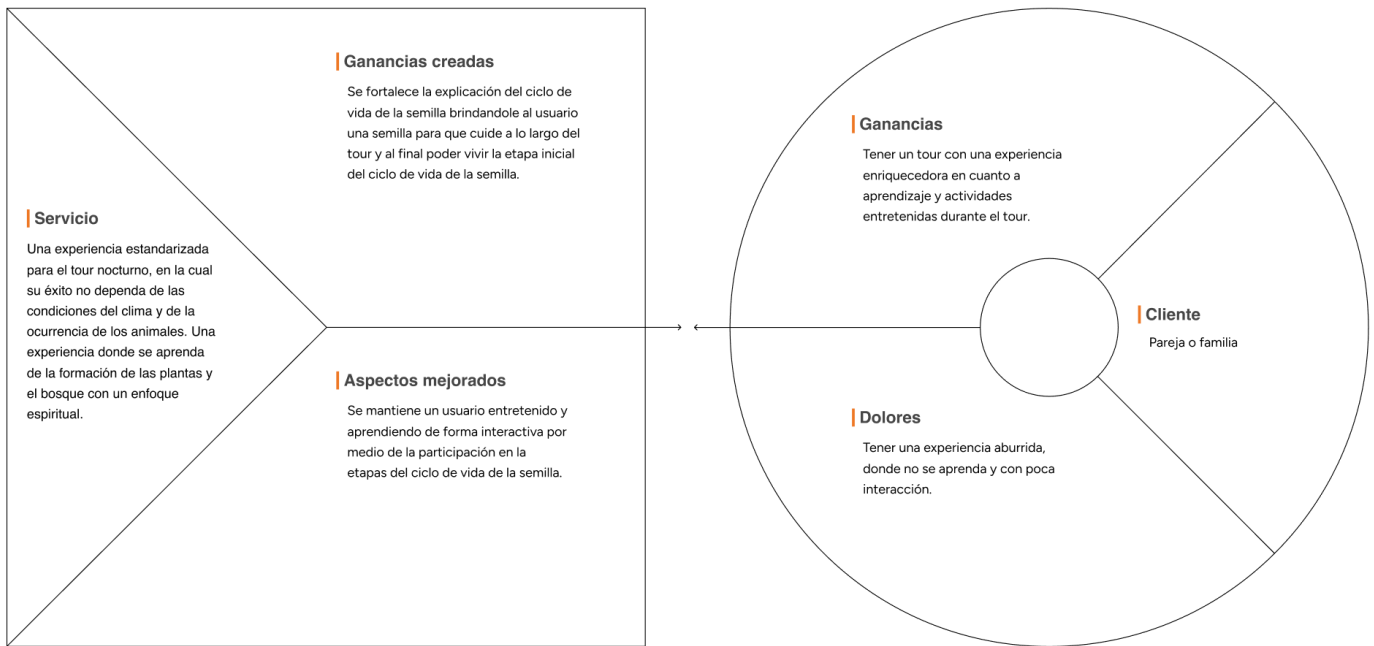


Figura 14. Value pareja o familia extranjera

En este tipo de usuario, pareja o familia extranjera, se destaca la preocupación de tener una experiencia aburrida y con poca interacción, para este requerimiento se implementa el entregarle al usuario una cajita con una semilla al inicio del tour para que cuide durante el tour y al final de la experiencia pueda plantar esta semilla, dejando un aporte al cuidado del bosque.



Figura 15. Value turista nacional

El tipo de usuario nacional tiene como dolor que no se cumpla con el servicio ofrecido y no poder documentar su experiencia por medio de fotos, en el caso de este perfil se planteo que durante las 4 estaciones el usuario pueda ver y aprender de la flora y fauna del bosque, también la asistencia del personal siempre esta centrada en ayudar y asistir al usuario en sus tomas de fotografías.

8. Cronograma

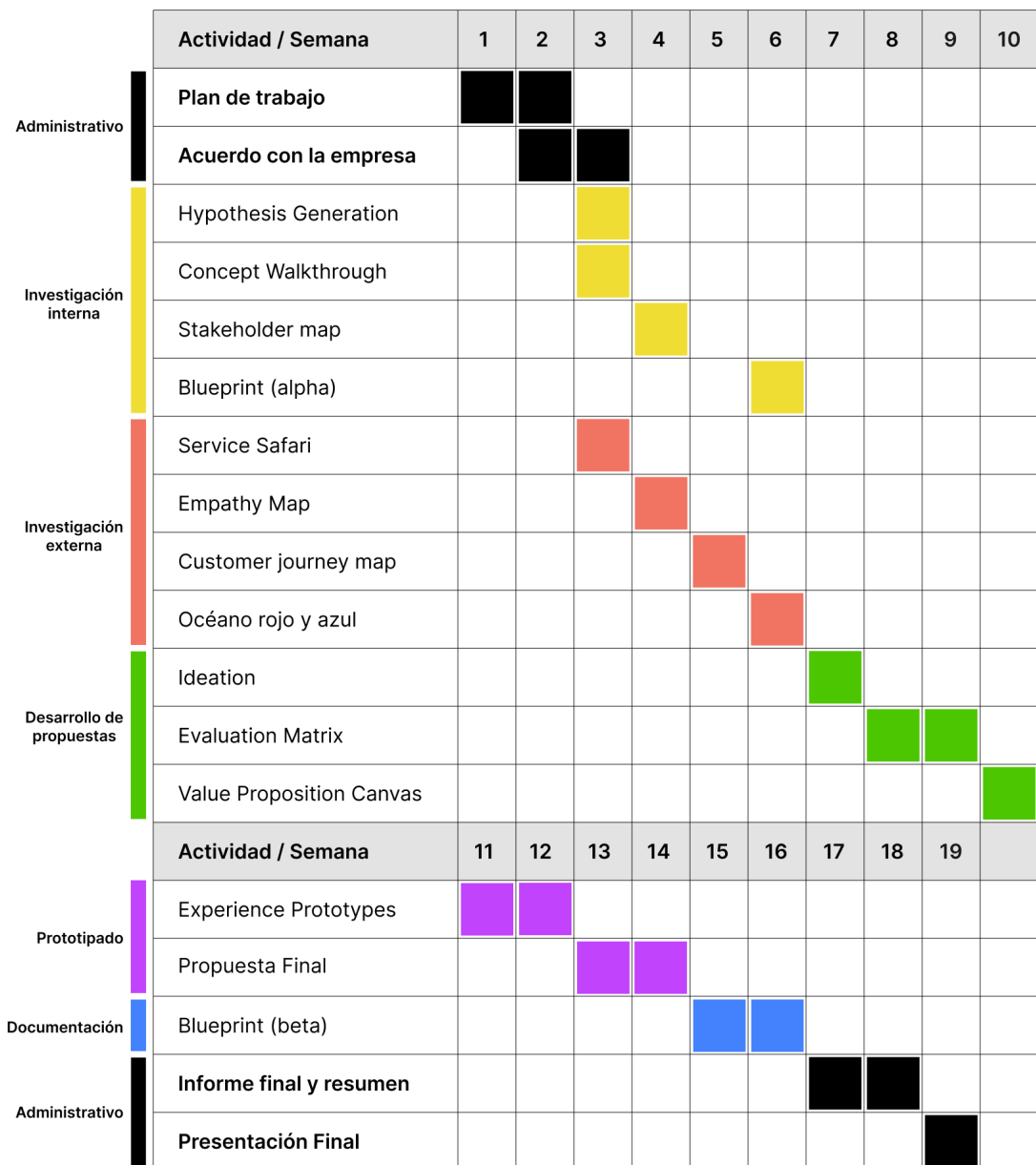


Figura 16. Cronograma

9. Resultados

9.1. Propuesta Final

Como producto del desarrollo de las ideas planteadas y evaluadas anteriormente se generó una propuesta final como solución a la problemática definida. Esta consiste en el diseño de una experiencia que tienen como tema principal resolver el Enigma de la Semilla. La resolución de este enigma se desarrollará a través de las cuatro etapas del ciclo de vida de las semillas, el cual está conformado por germinación o brote, crecimiento, reproducción y muerte, pero además incluirá una estación inicial llamada “Semilla” y una final llamada “Plantar” para un total de 6 estaciones, dos fuera del bosque y 4 dentro.

Además de las 6 estaciones se refuerza la experiencia con 5 trayectos, estos unen las estaciones y se desarrollan simultáneamente con el avistamiento de animales.

En conjunto estaciones y trayectos tienen un orden cronológico que es de suma importancia cumplir a detalle, de lo contrario la experiencia podría verse afectada. A continuación se desarrolla cada uno de estos puntos:



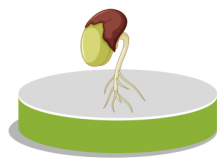
Figura 17. Estación Semilla

Estación Semilla:

Es la estación donde inicia la experiencia, esta se desarrolla antes de ingresar al bosque y consiste en darle al usuario una semilla para generar un sentimiento de apego que vaya creciendo conforme avanza por las distintas estaciones. Y Explicar que a lo largo del tour experimentarán las diferentes etapas de la vida de las semillas.

Trayecto 1:

Se le dice a los usuarios que en cada semilla habita la vida de una futura planta y que toda la vegetación que logran observar alguna vez fue una semilla.



Germinación o brote

- Explicar que la germinación es un proceso que se inicia con el desarrollo del embrión y llega hasta el nacimiento de una planta.
- La semilla necesita las condiciones adecuadas como calor, agua, aire, nutrientes, entre otros para que la germinación pueda producirse.
- Mostrar una semilla que se encuentren en proceso de germinación o brote y explicar que cuando las condiciones son óptimas y el proceso se desarrolla con éxito la semilla se rompe y le brota una pequeña raíz y terminara en la aparición de una nueva planta.



Figura 18. Estación germinación o brote

Estación Germinación o brote:

Esta es la primera estación dentro del bosque, donde se debe explicar que la germinación es un proceso que se inicia con el desarrollo del embrión y llega hasta el nacimiento de una planta, seguidamente explicar que la semilla necesita las condiciones adecuadas como calor, agua, aire, nutrientes, entre otros para que la germinación pueda producirse y por ultimo mostrar una semilla que se encuentren en proceso de germinación o brote y explicar que cuando las condiciones son óptimas y el proceso se desarrolla con éxito la semilla se rompe y le brota una pequeña raíz y terminara en la aparición de una nueva planta.

Trayecto 2:

Se mencionan las características del bosque nuboso que afectan a las semillas.



Crecimiento

- Explicar al usuario que la etapa de crecimiento es cuando el tallo pequeño emerge a la superficie para buscar la luz del sol y continúa creciendo hasta convertirse en una planta adulta.
- La semilla se considera adulta cuando ha completado su etapa de crecimiento y ha alcanzado el tamaño máximo.
- Las plantas florecen o dan frutos cuando son adultas, en algunos tipos este proceso puede durar muchos años.
- Mostrar diferentes tamaños de plantas al usuario que ejemplifique el crecimiento y preferiblemente con diferentes edades.
- Mostrarle al usuario plantas adultas de las semillas que transportan desde el inicio.



Figura 19. Estación crecimiento

Estación Crecimiento:

Es la segunda estación dentro del bosque, en esta se explicará al usuario que la etapa de crecimiento es cuando el tallo pequeño emerge a la superficie para buscar la luz del sol y continúa creciendo hasta convertirse en una planta adulta. La semilla se considera adulta cuando ha completado su etapa de crecimiento y ha alcanzado el tamaño máximo. Seguidamente también se explicará que las plantas florecen o dan frutos cuando son adultas, en algunos tipos este proceso puede durar muchos años. Y se finalizará mostrando diferentes tamaños de plantas al usuario que ejemplifique el crecimiento y preferiblemente con diferentes edades.

Trayecto 3:

Se muestra y se mencionan los tamaños de árboles donde suelen estar los animales



Reproducción

- Explicarle al usuario que la etapa de reproducción es la que permite que una especie de planta logre perdurar con el tiempo y distribuirse por grandes extensiones de tierra.
- Mostrar los métodos de reproducción con un árbol que tenga frutos y otro que tenga flores.
- Explicar el proceso de floración, polinización y fructificación.
- Terminar la estación explicando la dispersión de semillas, este proceso se da por medio de la caída de frutas de los árboles, el viento, el agua y los animales.
- Mencionar que en esta etapa se cierra el ciclo de la semilla.



Figura 20. Estación de reproducción

Estación Reproducción:

En esta tercera estación dentro del bosque se debe explicar primero que la etapa de reproducción es la que permite que una especie de planta logre perdurar con el tiempo y logre distribuirse por grandes extensiones de tierra. Seguidamente se mostrará los métodos de reproducción con un árbol que tenga frutos y otro que tenga flores y se explicará el proceso de floración, polinización y fructificación. Seguidamente se mencionará la dispersión de semillas, este proceso se da por medio de la caída de frutas de los árboles, el viento, el agua y los animales. Y se finalizara mencionando que en esta etapa se cierra el ciclo de la semilla.

Trayecto 4:

Se menciona de cuales frutos se alimentan los animales que se ven en la zona o durante el tour para hacer referencia al transporte de semillas.



Muerte

- Mostrar un árbol que este en proceso de muerte o muerto para comprender la última fase del ciclo
- Explicar que es el estado final del ciclo de vida de las plantas, en el cual la planta deja de vivir, su estructura se descompone y sirven de abono.



Figura 21. Estación Muerte

Estación Muerte:

Esta estación representará la cuarta estación del ciclo de vida de la semilla don se mostrará un árbol que este en proceso de muerte o ya muerto para comprender la última fase del ciclo y para explicar que es el estado final del ciclo de vida de las plantas, en el cual la planta deja de vivir, su estructura se descompone y sirven de abono.

Trayecto 5:

Se mencionan que los árboles muertos sirven de hogar para muchos tipos de animales.



Plantar

- Habilitar un espacio para que los usuarios puedan vivir la experiencia de plantar una semilla para aportar de cierta manera con el desarrollo del bosque.
- Al final del tour hacer un mini test sobre datos vistos en el tour para ganar un premio con el fin de terminar divirtiéndose en grupo.



Figura 22. Estación Plantar

Estación Plantar:

Por ultimo la estación de plantar, para esta se saldrá del bosque y se regresará cerca de la recepción donde se habilitará un espacio para que los usuarios puedan vivir la experiencia de plantar una semilla y aportar con el desarrollo del bosque.

Para finalizar la experiencia se realizará un mini test sobre datos vistos en el tour para ganar un premio con el fin de terminar divirtiéndose en grupo.

9.2. Experience Prototypes

En el experience prototype se evaluó la solución a través de la participación activa de usuarios por medio de reuniones en zoom, se realizaron 11 entrevistas a personas que cuentan con características similares a los usuarios establecidos en empathy map, y también algunos que cuentan con conocimiento sobre los tours nocturnos en Monteverde. Dentro de la reunión con los usuarios, primero se les dio un contexto general sobre el proyecto y seguidamente se expuso la propuesta desarrollada, en ella se les explicó estación por estación de forma detallada y al finalizar se preguntó sobre su opinión con respecto a lo experimentado, así como por recomendaciones. Dicha evaluación se reforzó con una encuesta en google form en donde se realizaron 6 preguntas en total, en la sección de apéndices se pueden observar todas las preguntas y sus respectivas 11 respuestas.

Con respecto a los resultados obtenidos, se encontró que los entrevistados quedaron satisfechos con el servicio, la mayoría les pareció que la experiencia de tour era bastante innovadora y única. Sin embargo los encuestados mencionaron algunas mejoras o recomendaciones que tienen aspectos válidos para la experiencia; sin embargo estas recomendaciones no implican la modificación de la propuesta final.

Referirse al Apéndice 3 para evidencia de las entrevistas.

Referirse al Apéndice 2 para evidencia de las encuestas.

9.3. Blueprint Beta

A diferencia con el Blueprint alpha, la versión Beta contempla un plan detallado estación por estación de la propuesta final e incluye las acciones realizadas en las mismas. Se elaboro el Blueprint Beta, debido a que la matriz permitió presentar el flujo de acciones en cada rol que se necesita realizar a lo largo del proceso, destacando acciones que el usuario puede observar y las que ocurren en el backstage. Todos los roles son identificados por su respectiva función, para la propuesta la mayor parte de la interacción es por parte del guía, es por esto que se le asignar las acciones a realizar en cada estación, y los otros departamentos dan soporte a nivel de backstage pero siempre con el propósito brindar al usuario una buena experiencia. Se debe respetar el orden secuencial en el que suceden las estaciones debió a que tiene que cumplir con la explicación del ciclo de la semilla y para captar bien el mensaje educacional del tour se establece cumplir con el orden de las acciones.

Se estructuran las etapas por separado y se le asigna tiempo a cada estación este tiempo es de gran importancia cumplir debido a que la duración final del tour es de dos horas, y se deben cumplir con todas las actividades. Las estaciones del ciclo de la semilla se les establece un máximo de 10 minutos por estación, para la estación final el plantar la semilla no tiene limite máximo debido a que los otros administrativos asisten a los usuarios en esta etapa, además es importante que el usuario no se sienta presionado por el tiempo en esta estación ya que es la que tiene mayor interacción y define la experiencia final del tour.

Etapa	Inicio del tour	Durante el tour					Final del tour
Tiempo	5 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	
Evidencia	Recepción	Bosque	Bosque	Bosque	Bosque	Vivero en recepción	
Customer Journey	Semilla	Germinación o Brote	Crecimiento	Reproducción	Muerte	Plantar	
Linea de Interaccion	<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>						
Frontstage Acciones de empleados	Reúne al grupo, da la bienvenida y explica la dinámica y precauciones de tour Hacer entrega de la caja con la semilla a cada usuario y explicar que a lo largo del tour experimentaran las diferentes etapas de la vida de las semillas. Comienza la experiencia ingresando al bosque	Explicar que la germinación es un proceso que se inicia con el desarrollo del embrión y llega hasta el nacimiento de una planta. Explicar que la semilla necesita las condiciones adecuadas como calor, agua, aire, nutrientes, entre otros para que la germinación pueda producirse. Mostrar una semilla que se encuentren en proceso de germinación o brote y explicar que cuando las condiciones son óptimas y el proceso se desarrolla con éxito la semilla se rompe y le brota una pequeña raíz y terminara en la aparición de una nueva planta.	Explicar al usuario que la etapa de crecimiento es cuando el tallo pequeño emerge a la superficie para buscar la luz del sol y continua creciendo hasta convertirse en una planta adulta. Las plantas florecen o dan frutos cuando son adultas, en algunos tipos este proceso puede durar muchos años. Mostrar diferentes tamaños de plantas al usuario que ejemplifique el crecimiento y preferiblemente con diferentes edades. Mostrarle al usuario plantas adultas de las semillas que transportan desde el inicio.	Explicarle al usuario que la etapa de reproducción es la que permite que una especie de planta logre perdurar con el tiempo y distribuirse por grandes extensiones de tierra. Mostrar los métodos de reproducción con un árbol que tenga frutos y otro que tenga flores. También explicar el proceso de floración, polinización y fructificación. Explicar la dispersión de semillas, este proceso se da por medio del la caída de frutas de los árboles, el viento, el agua y los animales. Terminar la estación mencionando que en esta etapa se cierra el ciclo de la semilla.	Mostrar un árbol que este en proceso de muerte o muerto para comprender la última fase del ciclo. Explicar que es el estado final del ciclo de vida de las plantas, en el cual la planta deja de vivir, su estructura se descompone y sirven de abono.	Habilitar un espacio para que los usuarios puedan vivir la experiencia de plantar una semilla para aportar de cierta manera con el desarrollo del bosque. Preparar preguntas para realizar al finalizar el tour	
Equipo	Caja Semilla	Linternas Monóculo	Linternas Monóculo	Linternas Monóculo	Linternas Monóculo	Caja Semilla Kit jardinería macetas pequeñas	
Linea de visibilidad Acciones Backstage	Marcar la hora de inicio	Comunicar con los otros guías los avistamientos de animales Controlar el tiempo por estación				Informar a recepción la finalización del tour Guiar y asistir al usuario en el proceso de plantar una semilla Realizar preguntas sobre datos vistos en la caminata	
Linea de interaccion interna Procesos de soporte	Coordinar y seleccionar la ruta del tour a utilizar	Ofrecer ayuda al usuario a tomar fotos					

Figura 23. Blueprint beta

10. Conclusiones

A partir del trabajo realizado se concluye lo siguiente:

La creación de una experiencia estandarizada disminuye el impacto negativo que ocasiona no observar animales durante las caminatas nocturnas. Con una experiencia de este tipo es posible controlar en todo momento las etapas a lo largo del tour. Esta uniformidad garantiza que la experiencia sea replicable para todos los grupos que visitan el proyecto y a la vez asegura que todos los turistas salgan igualmente satisfechos.

Este tipo de estandarización aplicada en el Enigma de la Semilla crea una brecha significativa con la competencia, lo que destaca una mayor capacidad de la empresa para ofrecer una experiencia consistente y única.

El compromiso de desarrollar una experiencia que promueve la sostenibilidad y la conservación del bosque, junto con la incorporación de valores educativos y culturales, logra destacar más en comparación con la competencia debido a que se le proporciona a los participantes no solo el aprendizaje sobre los recursos del bosque sino también conocer el interactuar directamente con la flora y fauna.

La implementación de un entorno de experiencia que define claramente roles y tareas para los colaboradores generará una eficiencia operativa notable. Motivados por la comprensión clara de sus responsabilidades, los involucrados desempeñarán sus funciones de una manera más eficaz, contribuyendo directamente a una experiencia de usuario satisfactoria y agradable. Este enfoque estructurado no solo beneficia a los empleados, sino que también se traduce en un servicio más profesional para los participantes, lo que creará una reputación de la empresa como líder en turismo nocturno en el bosque.

11. Recomendaciones

Al terminar la investigación y desarrollar la propuesta final se establecen ciertos parámetros de recomendación que son de gran importancia y la empresa debe de tomar en cuenta para maximizar la experiencia de usuario. Además de las encontradas a lo largo de de la investigación y desarrollo del proyecto, durante las entrevistas y encuestas en el Experience Prototype los participantes mencionaron varias acciones que se pueden adjuntar a la propuesta final.

Se recomienda que para la fase de reserva, se estructure un sistema que sea bastante amigable y fácil ya que los usuarios que reservan el tour van desde personas adultas mayores hasta adolescentes. La implementación de una pagina web con un modelo mental accesible y acompañado de otros métodos de reserva como por llamada, mensaje de texto y atreves de terceros que vendan el tour, hace que la experiencia del usuario sea menos estresante y rápida, lo que implica un cliente satisfecho.

Para generar un mayor apego a la experiencia se valora la opción de nombrar partes del recorrido con respecto a su entorno o en referencia alguna planta o animal común en esa área.

Durante el tour se rescata la importancia que tiene la capacitación de los guías para que ellos adecuen su recorrido mas centrado en la experiencia del usuario y en desarrollar la propuesta final del Enigma de la semilla.

En el recorrido es importante que el guía implemente actividades de interacción para mantener a los usuarios entretenidos, ademas de ser una persona sociable y amigable.

Se recomienda que todo el personal debe de tener una mentalidad de concientización con la naturaleza para que el concepto de conservación del bosque se represente en toda la empresa.

Es importante valorar la opción de crear campañas de reforestación con las semillas que germinen en producto de la etapa final del tour.

A los usuarios les gustaría tener seguimiento de las semillas que plantaron en la etapa final, por esto se recomienda que por medio de la pagina web se le de seguimiento a estas semillas y se comparta con ellos.

En base a las entrevistas se recibieron comentarios positivos acerca de la experiencia, como recomendación opcional se propone fortalecer la etapa final con algún obsequio o recuerdo que se le brinde al usuario, para que cuando regrese a su casa tenga un objeto que le recuerde el tour nocturno en el Enigma de la Semilla.

Es importante tomar en cuenta estas recomendaciones para implementar y fortalecer la experiencia del usuario.

12. Referencias

[1] M. Rosala. “Stakeholder Analysis for UX Projects”, Nielsen Norman Group, <https://www.nngroup.com/articles/stakeholder-analysis/> (Consultado 20 sept., 2023).

[2] S. Gibbons. “Service Blueprints: Definition”, Nielsen Norman Group, <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/> (Consultado 19 nov., 2023).

[3] D. Marjanović, M. Stevanovic, M. Štorga. “A Model of Idea Evaluation and Selection for Product Innovation”, in International Conference on Engineering Design (ICED 15), Milan, Italy, 2015, pp. 4-6.

[4] Hernández-Castro, F. (2016). Metodología para el análisis y diseño de aplicaciones (usability cookbook). Escuela de Diseño Industrial, Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, Costa Rica.

13. Apéndices

Apéndice 1. Preguntas realizadas en la encuesta para Experience Prototype. Guia de preguntas:

1. ¿Qué le gustó de este servicio?
2. ¿Qué no le gustó de este servicio?
3. ¿Qué tanto recomendarías esta experiencia?
4. ¿Qué tan satisfecho te sientes con este servicio?
5. ¿Qué parte de la experiencia te parece más importante?
6. ¿Qué mejorarías de este servicio?

Apéndice 2. Resumen de la Encuesta para Experience Prototype. Link al resumen de la encuesta: <https://docs.google.com/forms/d/1RNCFRWre5WLu6OQ6qo7FcaMnq0-DbOOI3rUisUBnhNE/viewanalytics>

Apéndice 3. Evidencias de las entrevistas para Experience Prototype. Link a la Carpeta de entrevistas: https://drive.google.com/drive/folders/1r37ttXZLM_aimj6hdp4a7-Tl3BUUpfBX?usp=share_link

Apéndice 4. Evidencias de visitas a Monteverde para Service Safari. Link a la Carpeta de Fotos: https://drive.google.com/drive/folders/1KxxuKI0zwBhBCBRuupKL2INfE94HD2rO?usp=share_link