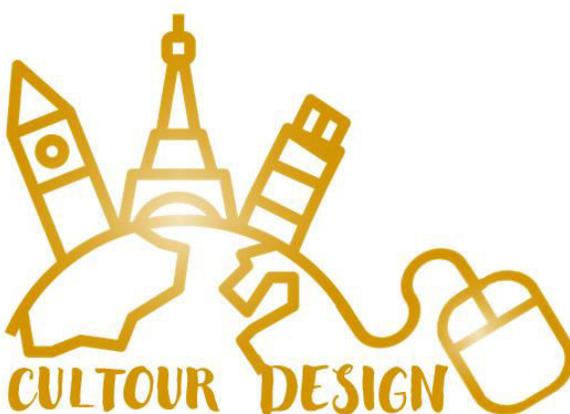


Handbook - Hybrid skills in Cultural Tourism: Digital Thinking, Adaptability & Soft Skills for tourism-related jobs



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. **Project number:** 2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461

INNOPOLIS
HESO

7/11/2022



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



REVISIÓN HISTÓRICA

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Autor</i>	<i>Descripción</i>	<i>Acción</i>	<i>Páginas</i>
1.0	02/11/2022	SOLUCIONES DE MANOS DE CORAZÓN	Creación	C	10
1.1		INNOPOLIS	Insertar	I	14
1.2		SOLUCIONES DE MANOS DE CORAZÓN	Insertar	I	29

(*) Acción: C = Creación, I = Insertar, U = Actualizar, R = Reemplazar, D = Eliminar

IDENTIFICACIÓN

Referencia

Título

1	2021-1-RO01-KA220-ADU-000033461	CULTURA Propuesta de Diseño
2		

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS APLICABLES

IDENTIFICACIÓN

Referencia

Título

<i>N</i>		
1	R1/T1.1	Libro blanco sobre turismo cultural digital y marco de competencias
2		



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Tabla de contenido

1. Introducción	3
1.1 Resultados de aprendizaje	3
1.2 Palabras clave	3
1.3 Tiempo estimado de asiento	3
1.4 Glosario de términos	4
2. Habilidades híbridas en turismo cultural: pensamiento digital, adaptabilidad y habilidades blandas para trabajos relacionados con el turismo	5
2.1 Contenido principal	5
Habilidades blandas en turismo cultural	5
Competencias digitales para la competitividad en el turismo cultural	10
Habilidades híbridas y cómo aplicarlas	13
2.2 Recursos adicionales	16
3. Estudios de casos e historias de éxito	18
4. Evaluación	24
4.1 Evaluación de conocimientos	24
4.2 Evaluación de habilidades	26
5. Referencias	28



1. Introducción

Este módulo trata de resaltar los efectos de la transformación digital en el turismo cultural. En base a esto, los alumnos comprenderán las habilidades blandas requeridas en este campo; también profundizarán en las habilidades digitales necesarias para ser más competitivos y, posteriormente, aprenderán a aplicar habilidades híbridas en entornos de trabajo complejos y culturalmente diversos, reales o virtuales.

1.1 Los resultados del aprendizaje

Después de completar este módulo, podrá:

- Comprender las habilidades blandas necesarias para convertirse en un experto en turismo cultural en una era posterior a COVID
- Obtenga un conocimiento más profundo de las habilidades digitales requeridas para ser competitivo en el campo
- Estar en condiciones de aplicar habilidades híbridas en entornos de trabajo reales

1.2 Palabras clave

Turismo digital, habilidades híbridas, comunicación, entornos virtuales

1.3 Tiempo estimado de asiento

- 2 horas para leer el contenido principal
- 2 horas para leer las fuentes adicionales
- 2 horas para examinar la aplicación de tecnologías que pueden poner en práctica las habilidades



- 1 hora para completar la evaluación

1.4 Glosario de términos

- **Turismo digital** : “se refiere a cómo utilizamos **las herramientas digitales para organizar, gestionar e incluso disfrutar de la experiencia de viaje** ” (Righini , 2022).
- **Habilidades híbridas**: La combinación de habilidades blandas y habilidades técnicas (Tate, 2020).
- **Narrativas** : Funciones enriquecedoras de un archivo digital a través de conferencias cortas [...], como método de personalización para apoyar y guiar a los usuarios dentro de la colección” (Agosti et al., 2015).
- **Capacidades de autoaprendizaje**: Esta habilidad es necesaria para hacer frente a las continuas innovaciones digitales y la flexibilidad ante el constante cambio y formación. (Esta habilidad incluye capacitación permanente, adaptabilidad y flexibilidad).



2. Habilidades híbridas en turismo cultural: pensamiento digital, adaptabilidad y habilidades blandas para trabajos relacionados con el turismo

2.1 Contenido principal

La pandemia de COVID-19 ha provocado múltiples trastornos en todos los campos de la actividad humana. El turismo cultural es uno de los sectores que se ha visto muy afectado por las desafiantes consecuencias de las restricciones y transformaciones relacionadas con la pandemia.

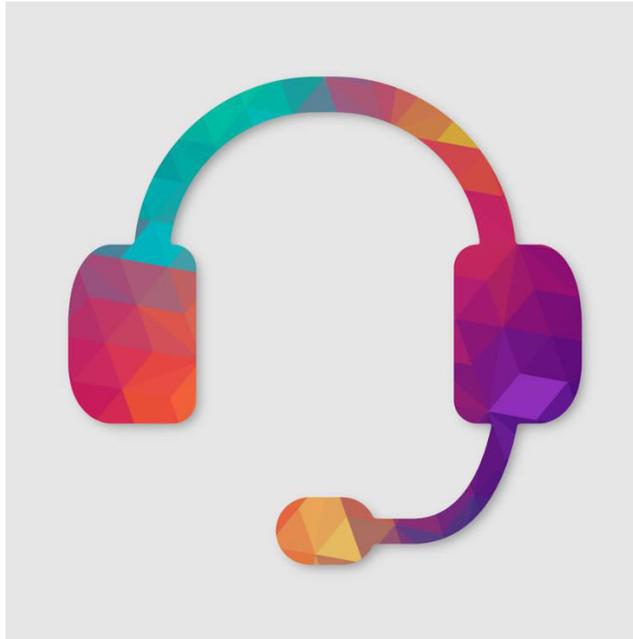
En la era post-COVID, convertirse en un experto cultural requiere una **combinación de habilidades** para hacer frente a **las nuevas preferencias de los clientes**, **la transformación digital** y la necesidad constante de **adaptabilidad**.

Habilidades blandas en turismo cultural

El turismo cultural es un sector muy exigente, ya que los turistas interesados buscan experiencias únicas y auténticas para explorar y adquirir nuevos conocimientos. Posteriormente, para responder a los desafíos de este sector y cumplir con éxito las altas expectativas, los profesionales deben cultivar continuamente varias habilidades blandas.

- **Habilidades de servicio al cliente**

Al igual que con todos los campos de la hospitalidad y el turismo, el turismo cultural prospera cuando el servicio al cliente cumple con las expectativas del cliente. En todos los casos, los clientes deben estar contentos con el servicio que reciben y ser receptores de actitudes positivas y proactivas que respondan de forma eficaz a los retos del sector.



Título de la imagen: Auriculares

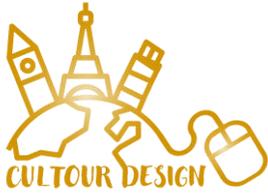
Fuente: Pixabay.com

- **Comunicación**

Las fuertes habilidades de comunicación (tanto verbal como no verbal) son muy valoradas en todas las industrias, pero aún más en el turismo. Para ofrecer experiencias turísticas mejoradas, los profesionales deben poder comunicarse con personas de diferentes orígenes étnicos, raciales y religiosos, de diferentes edades y de temperamentos variados. Para ello, se deben desplegar diversas habilidades verbales y no verbales que faciliten el intercambio de información a través de comportamientos respetuosos y empáticos en entornos culturalmente diversos. Esto es crucial para la comunicación con los clientes, así como con los compañeros de trabajo.

- **Conciencia cultural**

La comunicación eficaz en el turismo está especialmente vinculada a la conciencia cultural. Para poder trabajar con personas de diferentes orígenes culturales, los profesionales deben ser conscientes de las diferencias culturales y ser capaces de adaptarse a actitudes y normas que pueden ser diferentes a las suyas. Con conciencia y sensibilidad cultural, las diferencias en percepciones, valores y/o creencias no impiden la comunicación con personas del exterior.



- **Trabajo en equipo**

En cualquier organización, se requiere una multitud de habilidades para permitir y promover la colaboración y mejorar la productividad. La conclusión exitosa de tareas y estrategias comerciales complejas son el resultado de equipos que trabajan juntos para llevar a cabo de manera eficiente múltiples tareas a la vez.

- **multitarea**

Para tener éxito en el turismo, a menudo se espera que los profesionales cumplan múltiples roles simultáneamente. Esto significa llevar a cabo diferentes tareas a la vez, abarcando varias disposiciones relacionadas con el servicio. La multitarea requiere habilidades efectivas de gestión del tiempo y priorización, así como también operar bien bajo presión.

- **Inteligencia emocional**

Esta habilidad se puede considerar como la base de las habilidades blandas ya que influye en todas ellas. Consiste en saber comprender y gestionar las propias emociones o, al menos, no reaccionar de manera incongruente, lo que afecta negativamente tanto a uno mismo como a otras personas. Los profesionales que hacen buen uso de esta habilidad generan un alto rendimiento a partir de sus capacidades emocionales y racionales. Están íntimamente relacionados con la idea de responsabilidad, asociada a la capacidad de dar respuestas adecuadas a las diversas situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

- **La resolución de conflictos**

Es el conjunto de conocimientos y habilidades que se ponen en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de enfrentamientos entre dos o más personas. Para ello, es importante tener empatía, identificar la naturaleza de los conflictos para comprenderlos y buscar una mejor solución, con el fin de mantener al cliente satisfecho con el servicio. Si bien siempre fue una habilidad necesaria, cobra mayor relevancia en esta era digital, ya que el cliente puede difundir fácilmente, y con mayor alcance, opiniones negativas sobre conflictos que percibe mal resueltos a través de las redes sociales y plataformas digitales.

- **Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades con las que un individuo influye en la forma de ser o actuar de las personas de un grupo de trabajo para que el equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus objetivos. Esta habilidad también implica delegar, tomar la iniciativa y motivar. El liderazgo en la era PostCOVID también sufrirá cambios, se basará en el neuroliderazgo, en la figura de un líder consciente de sí mismo y de los suyos, que logra que sus empleados se desempeñen dentro de su



trabajo, que saque a relucir la excelencia de cada. Si las empresas del sector turístico comienzan a evolucionar a su gente, serán consideradas empresas conscientes donde los valores esenciales son la coordinación impecable, la humildad ontológica, la gestión emocional y la negociación constructiva. Este tipo de liderazgo se enmarca dentro de la tendencia de cambio del antiguo B2B (business to business) al H2H (human to human), en el que las relaciones tienen que ser más cercanas y humanas.

- **Adaptabilidad**

Esta es quizás una de las habilidades blandas más desarrolladas en el período de la pandemia. En este caso, se refiere a la capacidad de los trabajadores para adaptarse globalmente: a la empresa, a la tarea y al ambiente de trabajo. Las condiciones laborales cambiantes, en algunos casos desfavorables, exigen que el profesional del sector turístico sea capaz de desarrollar esta habilidad. De igual forma, el profesional también debe promover la adaptación de los modelos de negocio, ajustándose a las nuevas formas de conectar clientes, obtener datos e información, vinculando el uso adecuado de las herramientas tecnológicas que se impulsaron durante el aislamiento. La era Post COVID obligará a las ofertas presenciales del sector a adaptar sus espacios a “la nueva normalidad”, con las distancias predeterminadas entre usuarios y clientes dentro de los establecimientos que se requieran.

- **Trabajo ético**

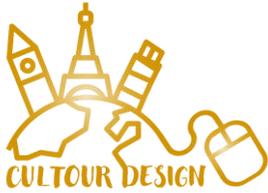
La ética del trabajo es la creencia de que el trabajo arduo y diligente tiene un beneficio moral y una habilidad o virtud inherente para fortalecer el carácter. La ética prioriza el trabajo y lo sitúa en el centro de la vida individual y social. Algunas de sus características son ser trabajador y tener voluntad de sumar, además de ser leal, tener iniciativa y motivación. Otros temas relacionados son la puntualidad y el no ausentismo injustificado.

- **Gestión del tiempo**

Saber distinguir lo importante de lo urgente, manejar el estrés ante tantas tareas que tenemos pendientes y la capacidad de cumplir cada día con cada tarea asignada son habilidades que se requieren no solo en el turismo sino en todos los sectores empresariales. El entorno actual obliga a los profesionales del sector a realizar múltiples tareas a la vez, y esto conlleva sus peligros. El principal es la procrastinación; es decir, dejar una tarea para más tarde o buscar cualquier excusa para hacer otra cosa en lugar de hacer lo realmente importante. Saber combatir la procrastinación es una habilidad necesaria para afrontar el entorno actual.

- **Sensibilidad hacia la sostenibilidad del proyecto**

El turismo del futuro, y también el del presente, debe ser sostenible o no lo será. Una clara orientación al largo plazo, la no especulación, el respeto por las culturas, la diversidad y la protección del medio



ambiente son necesarios para todo buen profesional del sector turístico. Esto requiere sensibilidad, que debe ser una habilidad a tener en cuenta por los profesionales del sector.

- **Creatividad**

La creatividad implica reconocer oportunidades en las que la imaginación del profesional le permite hacer propuestas y crear alternativas que otros no han identificado. Ante los retos del sector, ideas como la virtualización de procesos -en cuanto a ofrecer experiencias de contacto con otras culturas- o la inclusión de actividades gastronómicas, culturales, deportivas y otras en línea con los deseos del cliente y las oportunidades que brinda el entorno, permiten agregar valor a las propuestas y son determinantes para el crecimiento de las iniciativas. Asimismo, ajustar la propuesta creativa para dar respuesta a necesidades coyunturales es evidencia de la capacidad de aunar aspectos que pueden ser complementarios, y esto aporta una diferencia para el desarrollo del sector. Por ejemplo, y relacionado con el contexto, el alojamiento de personal médico, o la provisión de instalaciones para personas infectadas o en cuarentena.

- **Empatía**

La empatía es la capacidad de percibir, sentir y comprender el punto de vista de otra persona mientras se muestra un interés activo en sus preocupaciones o problemas. Esta habilidad permite a los profesionales crear una conexión de confianza con sus clientes, haciéndoles sentir comprendidos, e indirectamente esa confianza influye positivamente en sus decisiones. Un huésped que sienta que sus comentarios son escuchados, o sus preferencias satisfechas, será más probable que elija una alternativa sobre otras y que se quede o regrese a un lugar que le genere un sentimiento de comprensión y verdadero entendimiento.

- **Pensamiento crítico**

Esta habilidad es propia de las personas que se cuestionan lo que ven y lo que analizan, aquellas que se esfuerzan por entender de manera efectiva lo que sucede a su alrededor. Esta habilidad proporciona una visión global y facilita la mejor gestión de la información recibida ya que el individuo es capaz de comprender y asimilar el contenido de una forma más ágil y eficiente.

- **Sensibilidad social**

Es la capacidad de un individuo para identificar, percibir y comprender las señales y contextos en las interacciones sociales. A su vez, es la capacidad de elegir el comportamiento que mejor se adapte a la situación ya las personas involucradas. Cada individuo enfrenta diferentes problemas y reacciona de manera diferente a problemas similares. Por lo tanto, ser sensible a estas situaciones genera una mejor calidad de servicio y una mayor satisfacción del cliente. Ser sensible a los factores culturales que condicionan los comportamientos de las personas, generando relaciones cercanas a pesar de las

propias diferencias culturales, puede ser un ejemplo; o tener paciencia con las personas mayores con el manejo de la tecnología.

- **Capacidad de aprendizaje**

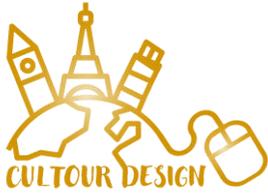
Los constantes cambios tecnológicos, y los nuevos requerimientos sociales y ambientales, implican que los profesionales desarrollen habilidades para analizar situaciones según su criterio, buscar información relevante y resolver problemas de forma autónoma para tomar decisiones que les permitan adecuar su propuesta de negocio a esos nuevos requerimientos, y así mejorar su funcionamiento. Este proceso implica responsabilidad por lo aprendido, por lo que antes de actuar se debe analizar la forma correcta de operar, monitorear las actividades y evaluar los resultados para promover este aprendizaje a la organización.



Título de la imagen: Análisis, Automatización

Fuente: Pixabay.com

Competencias digitales para la competitividad en el turismo cultural



- **turismo digital**

El turismo digital “se refiere a cómo utilizamos **las herramientas digitales para organizar, gestionar e incluso disfrutar la experiencia de viaje**” (Righini , 2022). En línea con la transformación digital, el turismo aplica y/o crea cada vez más nuevas herramientas, servicios y productos tecnológicos para asegurar la competitividad a través de un **mejor desempeño** tanto en el servicio al cliente como en las ventas.

A través de nuevas estrategias y soluciones tecnológicas, los profesionales del turismo ahora pueden preparar, organizar y gestionar experiencias de turismo cultural únicas. Para tener éxito en tareas tan complejas, deben familiarizarse con herramientas como las siguientes:

- **Intercambio de conocimientos a distancia**
- **Transmisiones virtuales de eventos y recorridos**
- **Reuniones e interacciones en línea**
- **Formato virtual de productos culturales**

- **Comunicación digital**

Especialmente en la era post-COVID, se espera que la comunicación sea efectiva y eficiente en **entornos digitales** . Los profesionales del turismo deben poder trabajar, colaborar y comunicarse digitalmente (en modos virtuales o semivirtuales), tanto individualmente como en equipo.

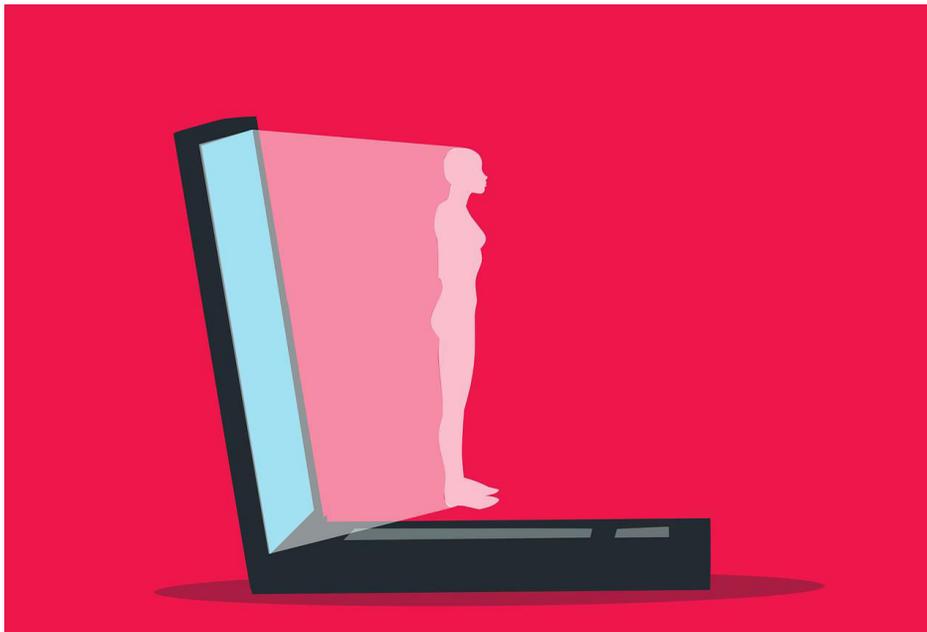
Este tipo de comunicación se suele realizar en diversas plataformas digitales y en redes sociales, donde los usuarios deben poder realizar tareas complicadas como la resolución de conflictos.



Para comunicarse y colaborar con su equipo, así como para organizar , planificar e implementar proyectos, utilice **plataformas de gestión de proyectos** como Microsoft Teams, Monday, Trello, etc.

- **Asistencia virtual / Uso de plataformas de comunicación**

Las habilidades de comunicación y atención al cliente necesitan ser transferidas en entornos digitales, ya que el turismo cultural es uno de los dominios que se encuentra en proceso de transformación digital (Agosti et al., 2014). Las plataformas de comunicación eficaces y las funciones adicionales, como la asistencia virtual, garantizan **una participación instantánea** ; también ayudan con la toma de decisiones y evitan visitas innecesarias y decepciones. Posteriormente, cuando se utilizan , constituyen una clara **ventaja tecnológica sobre los competidores** .

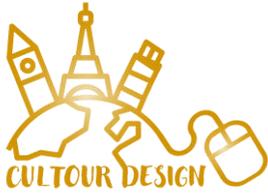


Título de la imagen: Asistente virtual

Fuente: Pixabay.com

- **Orientación en entornos virtuales**

El turismo digital ahora se embellece con varias herramientas que brindan experiencias alternativas. Una de las tendencias del turismo es ofrecer la posibilidad de **visitar sitios patrimoniales completos de manera virtual** , en mundos digitales. Con creaciones **3D** y **recorridos virtuales 360** , los visitantes ahora pueden recorrer varios sitios e interactuar con



activos y características. Durante esta experiencia, ocasionalmente necesitan orientación, que los profesionales del turismo deben poder brindar.

- **Procesar métodos de pago, por ejemplo, blockchain y transacciones digitales**

La transformación digital en el turismo también implica transacciones financieras en entornos digitales. Se deben implorar nuevos métodos de pago para satisfacer las nuevas expectativas de los clientes y facilitar el viaje en entornos digitales mejorados. Con base en esta tendencia, los profesionales deben familiarizarse con blockchain y las transacciones digitales en varias **monedas digitales** (Narayanan et al., 2016).

Las monedas digitales más populares son:

- **Bitcoin**
- **Etéreo**
- **XRP**
- **Atar**

Para poder utilizar transacciones digitales, los alumnos deben familiarizarse con los siguientes conceptos:

- **Monedero digital** : herramientas de pago en línea en forma de aplicaciones, que funcionan de manera muy similar a los bancos.



https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q

- **Velocidad de Transacción:** La velocidad en la que cada moneda concluye el procesamiento de una transacción digital.

Habilidades híbridas y cómo aplicarlas



- **Definición de habilidades híbridas**

Las habilidades híbridas provienen de una combinación de habilidades blandas/ centradas en el ser humano y habilidades duras/técnicas. En una era de transformación digital -especialmente después del brote de la pandemia de COVID-19- la hibridación de puestos de trabajo exige la aplicación de dichas habilidades y, por tanto, impone procesos de upskilling y reskilling en la mayoría de las plantillas para afrontar la transformación.

- **Cómo aplicar habilidades híbridas en trabajos relacionados con el turismo**

Muestre agilidad: incluso si no es un experto en tecnología, esté abierto a aprender cosas nuevas, experimentar y eventualmente aprender a **usar cualquier dispositivo o, al menos, sus funciones básicas** . ¡La tecnología evoluciona rápido y tú también deberías hacerlo si quieres mantenerte al día!

Aprendizaje adaptativo: Trate siempre de encuentre **los caminos de aprendizaje más eficientes para sus necesidades** .

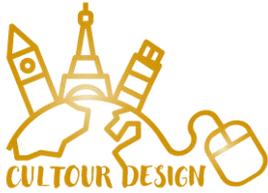
Confíe en técnicas y plataformas de colaboración: los equipos siempre funcionan mejor cuando se les proporcionan las herramientas para colaborar de manera efectiva.

Habilidades de comunicación digital : al comunicarse con visitantes u otras partes interesadas a través de plataformas en línea:

- Utilice **un lenguaje neutral/inclusivo** . En cualquier tipo de comunicación, es fundamental utilizar métodos de comunicación que no ofendan ni perjudiquen a otras personas y que promuevan la igualdad y la diversidad. Para lograr esto, uno debe comunicarse de una manera que no excluya o discrimine a los demás.

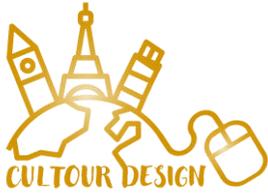
Sugerencia : descargue recursos/guías en línea gratuitos para obtener más información sobre el lenguaje inclusivo.

Ver, por ejemplo: <https://www.monterail.com/diversity-and-inclusion>



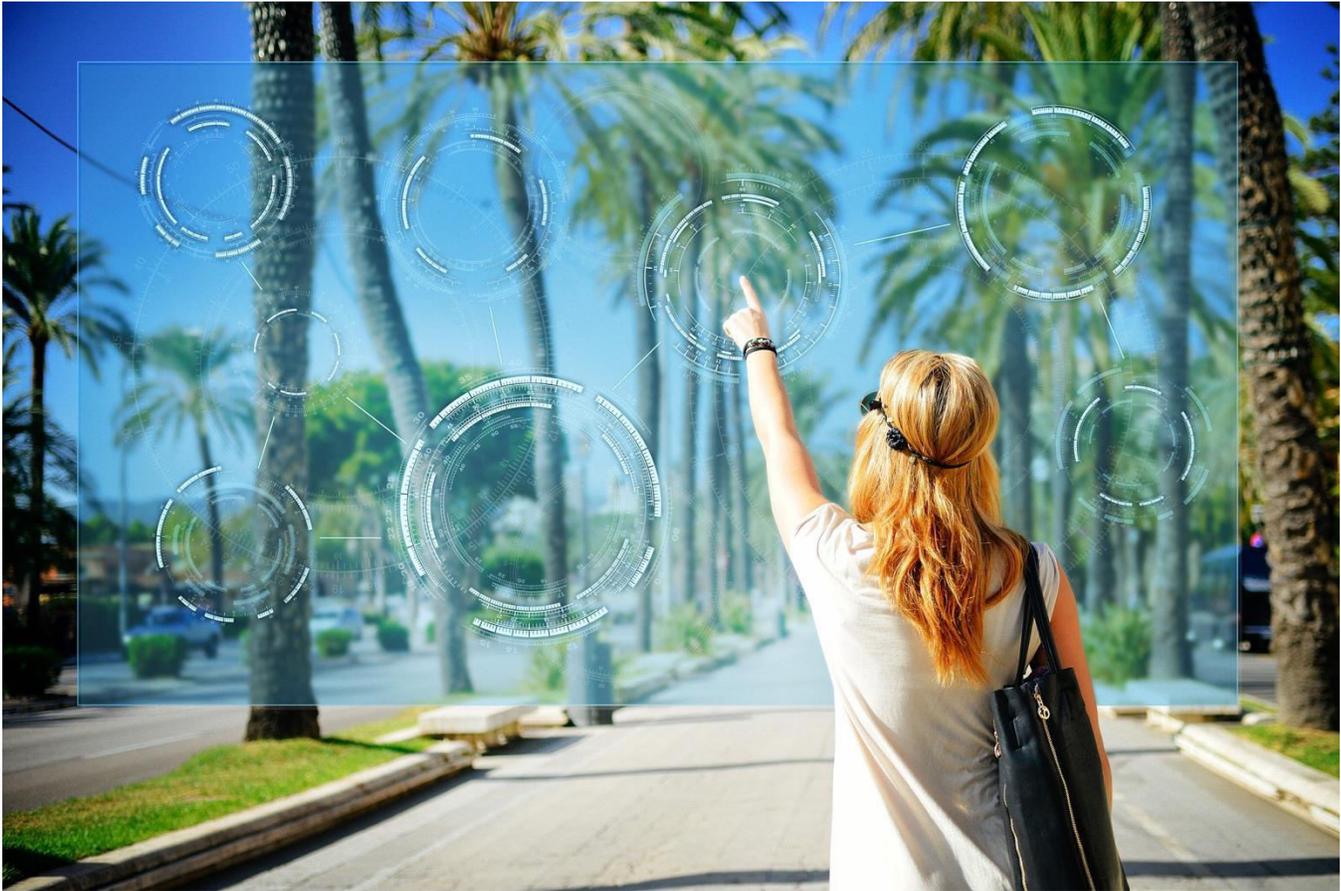
- **Emojis** : Los emojis son “pequeñas imágenes digitales o íconos que se usan para expresar una idea o emoción en mensajes electrónicos y páginas web” (Diccionario Oxford, Wikipedia). En marcas y entornos menos formales, los usuarios finales tienden a sentirse más cómodos cuando se incluyen menos elementos formales en la comunicación. Además, en algunos grupos demográficos, los emojis son más fáciles de entender y apreciar y, a menudo, se usan para evitar malentendidos, especialmente cuando el tono de una expresión no es claro.
- Utilizar **un discurso claro y comprensivo** . La comunicación escrita y/o virtual está desprovista de diversos elementos que faciliten la comprensión y comuniquen un mensaje de manera efectiva, en la forma en que debe ser transmitido. Por lo tanto, los profesionales deben utilizar el escrutinio al momento de estructurar cualquier forma alternativa de comunicación en entornos digitales.
- Cuando use una cámara (por ejemplo, durante videollamadas): **mantenga contacto visual** con la cámara, **simule una imagen de oficina adecuada** y **establezca un fondo neutral o específico** , o **aparezca de pie cuando realice un recorrido virtual** (Hammond & Moseley, 2018).
- Tener en cuenta **las necesidades/evaluaciones de los usuarios** . Esto lo ayudará a involucrar nuevas categorías de usuarios, considerar los requisitos de grupos más amplios e involucrar a más partes interesadas.

Generar y mantener el interés es difícil cuando se trata de contenido digital. Esto se debe a que este tipo de contenido no siempre se aprecia y su valor a menudo es propenso a lagunas de conocimiento o puntos de vista unilaterales. La clave aquí es cerrar las brechas entre el conocimiento experto/intereses específicos y el conocimiento/habilidades básicas que es más probable que tengan los usuarios promedio. Para ello, el contenido en sí mismo no es suficiente: los profesionales deben encontrar formas de hacer que el contenido sea más comprensible y agradable.



Interacciones en entornos de realidad virtual/aumentada: si/cuando se requiere realizar recorridos en entornos de realidad virtual o aumentada, los profesionales deben ser capaces de:

- **Crear narrativas** : Utilizar este tipo de “funciones enriquecedoras de un archivo digital a través de breves conferencias [...], como método de personalización para apoyar y guiar a los usuarios dentro de la colección” (Agosti et al., 2015) . Las narrativas resaltan el contenido y su importancia, brindan información adicional que puede ayudar con la navegación y facilitan la interacción con el sistema y sus funciones.
- **Proporcionar orientación/asistencia** cuando sea necesario.
- **Trate los activos reales y virtuales de la misma manera** para facilitar la inmersión de los visitantes en la experiencia.



Título de la imagen: Mujer, tecnología

Fuente: Pixabay.com

2.2 Recursos adicionales

No.	Título del recurso	Tipo de recurso	Enlace
		[Artículo en línea, publicación, periódico, sitio web,	

		herramienta, etc.]	
1	Las 7 mejores habilidades blandas para una carrera en gestión hotelera y turística	artículo en línea	https://www.berlinsbi.com/blog/career-advice/top-7-soft-skills-for-a-career-in-hospitality-and-tourism-management
2	LAS COMPETENCIAS BLANDAS CLAVE DE LOS PROFESIONALES DEL TURISMO PARA POSTCOVID	Entrada del blog	https://blogs.salleurl.edu/es/key-soft-skills-tourism-professionals-postcovid
3	El auge de los trabajos híbridos y las habilidades híbridas	Artículo en línea	https://www.mycomputercareer.edu/news/the-rise-of-hybrid-jobs-and-hybrid-skills/
4	¿QUÉ SON LAS HABILIDADES HÍBRIDAS? (CON EJEMPLOS)	Artículo en línea	https://www.zippia.com/advice/hybrid-skills/
5	TEXTOUR - repensar el turismo cultural en Europa y más allá	Vídeo de YouTube	https://www.youtube.com/watch?v=dVR7Tsa0eF4
6	Cómo crear un recorrido virtual: una guía completa [2022]	Artículo en línea	https://retheme.com/guia-completa-crear-tour-virtual/
7	La diversidad es un hecho, la inclusión es una elección	Guía de descarga	https://www.monterail.com/diversidad-e-inclusion



	gratuita	
Monedero digital	Vídeo de YouTube	https://www.youtube.com/watch?v=ztVjb_D_z5Q

3. Casos de estudio e historias de éxito

Los turistas en Europa tienen muchas opciones para elegir. El problema al que se enfrentan muchos destinos es cómo desbloquear el potencial del turismo cultural. Los investigadores europeos están ocupados transformando este sector en crecimiento en un paquete bien gestionado y conectado de información, servicios electrónicos y experiencias que realmente ayuden a poner una ciudad en el mapa.

ESTUDIO DE CASO 1: «Servicios electrónicos integrados para el acceso avanzado al patrimonio en destinos turísticos culturales - Ámsterdam, Génova y Leipzig (Isaac)»

Un consorcio europeo de investigadores y agentes del turismo cultural recientemente finalizado puede haber encontrado una solución.

Ha desarrollado una suite de 1 de 5 «Servicios electrónicos integrados para el acceso avanzado al patrimonio en destinos turísticos culturales (Isaac)», o lo que la coordinadora de Isaac, Krassimira Paskaleva-Shapira de Manchester Business School, llama una «caja abierta para el turismo cultural». Los socios del proyecto desarrollaron una plataforma web única centrada en el usuario que actúa tanto como un repositorio distribuido de "contenido de patrimonio cultural inteligente" como una arquitectura de software orientada a servicios para personalizar la forma en que los usuarios presentan y acceden al contenido.

La plataforma Isaac aprovecha la riqueza del conocimiento cultural que ya está a disposición de la ciudad en forma de contenido actual de Internet y material de archivo y, utilizando los avances en la tecnología Web 2.0, invita a las contribuciones del público (lugareños y turistas) para enriquecer y actualizar el material. Combinadas, estas fuentes ayudan a ampliar la gama de activos de turismo cultural, lo que también podría aliviar la presión sobre los sitios más populares que aparecen en las guías.

Los socios del proyecto desarrollaron una plataforma web única y centrada en el usuario que actúa tanto como un depósito distribuido de «contenido de patrimonio cultural inteligente» como una arquitectura de software orientada a servicios para personalizar la forma en que los usuarios presentan y acceden al contenido.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



La plataforma Isaac aprovecha la riqueza del conocimiento cultural que ya está a disposición de la ciudad en forma de contenido actual de Internet y material de archivo y, utilizando los avances en la tecnología Web 2.0, invita a las contribuciones del público (lugareños y turistas) para enriquecer y actualizar el material.

Combinadas, estas fuentes ayudan a ampliar la gama de activos de turismo cultural, lo que también podría aliviar la presión sobre los sitios más populares que aparecen en las guías.

Los socios del proyecto también han demostrado una forma fiable de integrar las aportaciones y los intereses de una serie de diferentes partes interesadas, desde autoridades turísticas y municipales hasta proveedores de servicios turísticos, residentes locales y los propios turistas.

La plataforma se ha implementado con éxito en **Ámsterdam, Génova y Leipzig**, y cuenta con un apoyo creciente a nivel de base en las ciudades.

Los residentes publican sus propias historias, fotografías e información sobre los sitios patrimoniales y los eventos culturales en su vecindario, lo que también puede atraer el interés externo, explica la Dra. Paskaleva-Shapira. Esto está creando una mezcla única entre los residentes locales y los turistas, para una experiencia más rica de la cultura esperada e inesperada en un destino: museos, festivales poco conocidos, arte público, tradiciones, boutiques, etc. Nuestro portal integrado y servicios electrónicos hacen el visitante percibe, siente, piensa, actúa y se relaciona con el patrimonio cultural, no solo mirarlo pasivamente. Se trata de promover puntos de venta experienciales y dar un sentido de localidad y significado al patrimonio local.

En realidad, los resultados de Isaac muestran que la modernización de las TIC no es suficiente para transformar la prestación de servicios en el turismo del patrimonio cultural, señala la Dra. Paskaleva-Shapira. Cambiar la forma en que funcionan las organizaciones gubernamentales y transformar las relaciones entre el gobierno y las partes interesadas puede desbloquear drásticamente el potencial de mejores y más ricos servicios electrónicos [en este campo]. Isaac descubrió que era igualmente importante adoptar una nueva forma de pensar e identificar oportunidades de innovación, tanto tecnológicas como no tecnológicas.

Esto podría significar un mejor uso de los servicios electrónicos y una mejor coordinación entre los grupos de patrimonio, los comercializadores de turismo y las organizaciones nacionales de turismo para encontrar tesoros culturales ocultos en el destino. Utiliza servicios como itinerarios personalizados y geolocalización para encontrar sitios fuera de lo común en lo que se convierte en «un viaje en el patrimonio urbano». Esto se puede planificar incluso antes de que un visitante reserve un hotel. “Con los servicios de Isaac, pueden ver si el hotel está ubicado en un “barrio significativo”, y luego trazar un itinerario para disfrutar del entorno, lo que hace que la planificación del viaje sea más fácil, más amena pero también una experiencia de aprendizaje”, confirma el coordinador. .

Resultados tangibles:

El proyecto proporcionó una plataforma de TIC integrada y personalizable para destinos de patrimonio electrónico y la complementó con servicios electrónicos accesibles y un conjunto de herramientas electrónicas para ayudar en la toma de decisiones estratégicas en este sector. También presentó un nuevo marco de gobernanza y una herramienta para gestionar los servicios electrónicos de turismo cultural en destinos urbanos, en particular el sitio web de administración electrónica de Isaac en Génova. E introdujo la idea de 'estrategias interpretativas' que a través de la narrativa y la historia ayudan a las ciudades de prueba a posicionar o marcar sus destinos de patrimonio electrónico. El equipo de Isaac, compuesto por 14 socios en 5 países, ofrece muchos otros consejos y herramientas electrónicas (tecnológicas y no tecnológicas) que se pueden leer en su sitio web actualizado. Otras ciudades también están invitadas a unirse al movimiento Isaac.



FOTO - 1: Bicicleta sobre el canal en la ciudad de Amsterdam



FOTO - 2: Paisaje de la hermosa ciudad medieval italiana de Génova



FOTO - 3: Catedral de Limburg bajo un cielo nublado en Alemania



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Fuente: <https://cordis.europa.eu/article/id/85555-project-success-stories-european-cultural-tourisms-hidden-gems>

ESTUDIO DE CASO 2 - Pueblos sumergidos del lago Velenje

En lo profundo de los lagos de Šaleška dolina se esconden pueblos casi olvidados. La Junta de Turismo de Šaleška Dolina deseaba crear un nuevo producto turístico que involucrara todas las atracciones principales, pero de una manera nueva y atractiva.

Dentro de la experiencia, los visitantes son llevados a las minas para aprender sobre los lagos y las historias de las personas en la superficie a través de un video animado. Luego, viajan al centro del lago con un bote eléctrico, donde descienden virtualmente al fondo del lago para explorar el pueblo de Škale reconstruido digitalmente en 3D hiperrealista usando gafas VR. La experiencia finaliza a orillas de un lago, en un mirador.

La innovación digital del patrimonio cultural puede entenderse como un desarrollo orientado al usuario de nuevos productos y servicios que utilizan los potenciales de las nuevas tecnologías (realidad aumentada, escaneo 3D e impresión 3D, plataformas web, ...), respetando el patrimonio cultural y su protección. regímenes para desarrollar nuevos conocimientos y habilidades (pensamiento de arte y diseño, modelado de negocios, experiencia de usuario, marketing digital, ...).

El éxito en la narración y la creación de historias involucra a personas de diversos orígenes y habilidades, desde expertos en patrimonio, especialistas en marketing de contenido, narradores profesionales, expertos digitales, activistas, artistas digitales y grupos objetivo. Es un cuerpo vivo de habilidades y conocimientos, nunca finalizado y nunca estático, siempre adaptándose a los cambios en el entorno ya los intereses y puntos de contacto de los participantes.

Además de talleres, capacitaciones y consultoría estratégica, Tourism 4.0 Heritage+ abarca un [programa de incubación de HeritageLab](#), implementado por primera vez en Idrija, Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO.



FOTO - 1: Antiguo edificio antiguo en una ciudad



FOTO - 2: Árboles en las montañas rodeadas por el lago Šaleška

Fuente: <https://tourism4-0.org/heritage/digital-interpretation-of-cultural-heritage/>



4. Evaluación _

4.1 Evaluación de conocimientos

- Pregunta 1 (opción múltiple o verdadero/falso):

Las habilidades de servicio al cliente son sobre:

[responder a las consultas de la manera que más le convenga] **[satisfacer las expectativas del cliente]** [evitar clientes difíciles]

- Pregunta 2 (opción múltiple o verdadero/falso):

Comunicarse efectivamente significa:

[ser capaz de intercambiar información] [mostrar respeto] [mostrar empatía] **[todas las anteriores]**

- Pregunta 3 (opción múltiple o verdadero/falso):

La asistencia virtual requiere presencia física:

[Falso] [Verdadero]

- Pregunta 4 (múltiples respuestas correctas):

El turismo cultural se trata de:

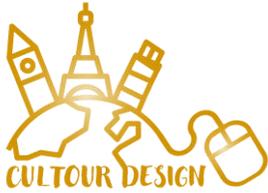
[buscar experiencias auténticas] **[adquirir nuevos conocimientos]** [visitar museos] [visitar pueblos remotos]

- Pregunta 5 (múltiples respuestas correctas):

Para crear sitios de patrimonio virtual utilice:

[creaciones 3D] [carteras digitales] [criptomonedas] **[tours virtuales 360]**

Pregunta 6 (múltiples respuestas correctas):



- La transformación digital en el turismo cultural permite la creación de:

[nuevas redes sociales] [nuevas monedas digitales] [**Transmisiones virtuales de eventos y recorridos**] [**Transmisiones virtuales de eventos y recorridos**]

- Pregunta 7 (múltiples respuestas correctas):

Los entornos digitales permiten la comunicación en:

[funciones alojadas] [extensiones] [**modos virtuales**] [**modos semivirtuales**]

- Pregunta 8 (emparejamiento):

Relaciona los términos con sus definiciones.

Término 1 **Turismo digital**: las formas en que utilizamos las herramientas digitales para organizar, gestionar e incluso disfrutar de la experiencia de viaje

Término 2 **Comunicación digital**: Comunicación en entornos digitales.

Término 3 **Asistencia virtual**: Asistencia brindada de manera digital sin necesidad de presencia física.

Término 4 **Habilidades híbridas**: una combinación de habilidades blandas/centradas en el ser humano y duras/técnicas

Término 5 **Conciencia cultural** : Sensibilidad y prudencia al tratar con personas de diversos orígenes culturales.

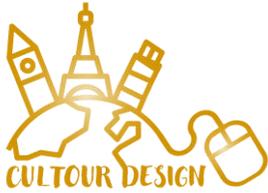
- Pregunta 9 (emparejamiento):

Relaciona los conceptos con sus explicaciones.

Concepto 1 **Monedero digital**: Herramientas de pago en línea en forma de aplicaciones, que funcionan de manera muy similar a los bancos.

Concepto 2 **Velocidad de transacción**: La velocidad con la que cada moneda concluye el procesamiento de una transacción digital

Concepto 3 **Emojis**: Pequeñas imágenes digitales o íconos utilizados para expresar una idea o emoción en mensajes electrónicos y páginas web



Concepto 4 **Transacciones digitales** : **Transacciones en línea cuya velocidad de proceso depende de la moneda digital en la que se realizan.**

Concepto 5 **Monedas digitales: Criptoactivos que no son emitidos por un banco central.**

- Pregunta 10 (emparejamiento):

Relaciona los problemas con sus soluciones.

Problema 1 **Estoy brindando asistencia en línea a un cliente pero no conozco su origen cultural y no quiero crear ningún malentendido: mantenga un discurso claro y completo, use un lenguaje inclusivo.**

Problema 2 **Durante mi comunicación en línea con un cliente, accidentalmente uso una frase que puede tener un doble significado: Agregue un emoji para aclarar el significado.**

Problema 3 **He creado un recorrido virtual, pero las evaluaciones y las pruebas revelan desorientación a veces: Brinde orientación virtual, agregue narraciones.**

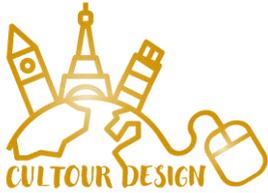
Problema 4 **Quiero tener el control de la velocidad de las transacciones: Usar monedas digitales.**

Problema 5 **Quiero contratar personal para mi organización de turismo cultural: Busque personas con habilidades híbridas.**

4.2 Evaluación de habilidades

Desea crear una organización de turismo cultural, pero desea configurar un entorno de trabajo híbrido para acomodar a las personas que trabajan en diferentes áreas geográficas. Además, estas personas tienen habilidades blandas y técnicas, y dudas sobre cómo asignar tareas.

Solución : debe invertir en una plataforma de colaboración. También debe crear un sitio web que albergue varias funciones y en el que se aprovecharán las habilidades híbridas de sus empleados. Asigne tareas en función del entorno digital que cree para su cliente. Asegúrese de respetar la diversidad cultural y utilizar un lenguaje inclusivo. Asegúrese de brindar asistencia virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana para mejorar la experiencia digital de sus clientes.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



5. Referencias

- Agosti , M., Orio, N. y Ponchia , C. (2015). Visitas guiadas a través de una colección de imágenes digitales históricas. *Actas de la Tercera Conferencia Anual de AIUCD sobre Humanidades y sus Métodos en el Ecosistema Digital - AIUCD '14* , 1–6.
<https://doi.org/10.1145/2802612.2802632>
- Narayanan, A., Bonneau, J., Felten , E., Miller, A. y Goldfeder , S. (2016). *Tecnologías de Bitcoin y criptomonedas : una introducción completa* . Prensa de la Universidad de Princeton.
- Righini, E. (3 de octubre de 2022). *¿Qué es el Turismo Digital? Mucho más que una definición* . Doxee. Recuperado el 7 de octubre de 2022 de <https://www.doxee.com/blog/customer-experience/what-is-digital-tourism/>
- Hammond, L. y Moseley, K. (2018). Tambaleándose en la "netiqueta" adecuada. *Enfermería increíblemente fácil*, 16(2), 50-53.
- Tate, C. (8 de septiembre de 2020). *Restablezca su conjunto de habilidades: la importancia de las habilidades blandas, duras e híbridas* . Vunela. Recuperado el 7 de octubre de 2022, de <https://www.vunela.com/reset-your-skill-set-the-importance-of-soft-hard-and-hybrid-skills/>