



Govern
de les Illes Balears

2007-2013 Illes Balears
una manera de hacer europa

INVERTIR EN EL TUEU FUTUR



Unión Europea
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

INTO 2014 - Social Media & Tourism Industry Sra. Natalia Tur *“El caso de Ushuaña y el turismo experiencial”*

Hoy en día, muchas empresas turísticas en destinos maduros se enfrentan a varios problemas de competitividad. Buscar nuevas estrategias para mejorar la competitividad se convierte en esencial si no desean caer en declive. En este contexto, el diseño experiencial se convierte en una herramienta innovadora interesante para ser investigada. Sin embargo, y a pesar del creciente interés, no hay evidencia acerca de cualquier marco que vincule la experiencia puesta en escena con la competitividad turística. Teniendo en cuenta estas limitaciones, el Palladium Hotel Group y la Universidad de las Islas Baleares combinan sus esfuerzos para crear un nuevo marco para entender cómo el diseño experimental se comporta en la práctica. Los principales hallazgos sugieren que, cuando las evaluaciones racionales, las respuestas sensoriales y emocionales del ser humano son reconocidos por el proveedor e integrada en el proceso de producción, se pueden lograr niveles superiores del valor percibido, tanto en términos emocionales y funcionales. Estos valores superiores percibidos afectan a la satisfacción final de los clientes con el producto y, a su vez, a sus comportamientos futuros, en términos de lealtad, boca a boca positivo o el comportamiento de queja. Este nuevo marco pretende servir como una herramienta no sólo para los académicos, sino también para las empresas privadas turísticas que desean mejorar su competitividad a través del diseño de la experiencia.

