

# DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE AVENTURA

Cómo elegir el mix correcto (capacidad, espacio  
y operación) para FEC, retail y hotelería



**HIX** ADVENTURE



# INTRODUCCIÓN

En un entorno donde la atención es limitada y la oferta de entretenimiento compite minuto a minuto, los venues físicos (FEC, retail y hotelería) requieren experiencias que soporten métricas de negocio: tráfico, permanencia, conversión y repetición, sin comprometer capacidad operativa ni consistencia en la ejecución.

Family Entertainment Centers (FEC), centros comerciales, hoteles y resorts enfrentan la misma ecuación: atraer público, extender el dwell time y convertir ese tiempo en ingreso (ticket, consumo, upsell), mientras se mantiene un flujo estable en horas pico y se controla la carga operativa del staff.

Las experiencias de aventura funcionan cuando se diseñan como un sistema: selección del mix, layout operable, modelo de capacidad (ciclos/rotación), requisitos de espacio e integración de ingeniería y operación. El objetivo no es "sumar elementos", sino construir una atracción que sea medible, operable y escalable.

# RESUMEN EJECUTIVO

En este documento encontrarás:

- Un framework para definir el mix de experiencias según objetivo y tipo de venue (FEC, retail u hotelería).
- Criterios para diseñar capacidad real: tiempos por ciclo, flujo, puntos de control, colas y cuellos de botella.
- Variables de espacio que impactan operación (altura libre, claros, circulaciones, backstage, accesos técnicos).
- Seguridad integrada como requisito de diseño (ingeniería, verificación en sitio y puesta en marcha), sin fricción operativa.
- Un checklist de "diseño operable" para evaluar proyectos antes de invertir.

La diferencia entre una atracción de alto impacto y una atracción rentable y sostenible no está solo en lo visual: está en su capacidad de operar con consistencia, absorber picos de afluencia y mantener el estándar de experiencia con procedimientos claros, mantenimiento previsto y tiempos por ciclo controlados. Está diseñado para:

- Propietarios, directores y gerentes de FECs.
- Desarrolladores y administradores de centros comerciales / retail.
- Directores de experiencia y operaciones en hoteles, resorts y destinos.
- Equipos de proyecto que evalúan un parque nuevo, expansión o reconversión de espacios.

Cómo usar este framework (10 minutos):

- 1) Define el objetivo de negocio.
- 2) Selecciona el tipo de experiencias.
- 3) Diseña para capacidad real y flujo.
- 4) Valida el espacio requerido (layout operable).
- 5) Asegura la entrega operativa: capacitación, criterios, checklists y rutinas.

# 1 El objetivo define el diseño (y el mix)

Antes de seleccionar atracciones, define el resultado esperado. El objetivo del negocio condiciona el mix, la secuencia del recorrido, el layout de colas y del área de inducción, y el modelo de operación (staffing, tiempos por ciclo y supervisión).

**Objetivo A: aumentar tráfico. Funciona bien en retail y FEC.** Requiere experiencias de alto impacto visual, onboarding rápido y buena rotación por hora.

**Objetivo B: aumentar permanencia (dwell time).** Clave para retail y resorts. Requiere progresión por niveles, zonas de espera integradas y buena circulación.

**Objetivo C: aumentar ticket promedio (upsell).** Frecuente en resorts y destinos. Requiere paquetes, niveles premium y experiencias diferenciadoras.

**Objetivo D: aumentar repetición (repeat visits).** Crítico para FEC. Requiere variedad, gamificación y progresión medible.

Idea central: el mix correcto no es el más grande; es el que mejor convierte tu objetivo con el espacio y operación disponibles.

# 2 Selección del tipo de experiencias: cómo decidir el mix correcto

Definir el mix correcto no se trata de “poner más elementos”, sino de alinear: objetivo, público, restricciones del sitio, capacidad operativa y monetización. El diseño es exitoso cuando el throughput (personas/hora) es predecible y la operación no depende de improvisación.

tener (por turnos, picos y rotación de personal), el diseño se vuelve frágil y la experiencia pierde consistencia.

## 2.0 El orden correcto de decisión (para evitar retrabajo)

**1) Objetivo del negocio:** tráfico / permanencia / ticket / repetición.

**2) Perfil de público:** familiar, adolescentes, corporativo, turistas, escolar, etc.

**3) Restricciones del sitio:** altura libre, claros, circulaciones, accesos, estructura existente, indoor/outdoor.

**4) Capacidad real:** tiempos por ciclo (inducción + equipamiento + recorrido + salida), colas y staff disponible.

**5) Modelo de monetización:** ticket único, paquetes, upsell, membresía, eventos.

**6) Operación prevista desde el diseño:** señalética, supervisión, mantenimiento preventivo y capacitación.

Regla práctica: si tu mix exige más operación de la que tu equipo puede sostener (por turnos, picos y rotación de personal), el diseño se vuelve frágil y la experiencia pierde consistencia.



## 2.1 Qué tipo de experiencias conviene según objetivo

**Si tu objetivo es tráfico:** busca experiencias de alto impacto visual y onboarding rápido.

**Ejemplos:** - Elemento icónico visible desde fuera (atrae mirada y curiosidad).

- Experiencias cortas (5 a 10 min) con alta rotación.
- Zonas de observación/foto integradas (sin estorbar flujo).

**Si tu objetivo es permanencia:** diseña para recorrido y progresión.

**Ejemplos:** - Experiencias por niveles (fácil - medio - avanzado).  
- Rutas que inviten a quedarse (micro-retos, estaciones).  
- Áreas de espera con visibilidad y control (sin fricción).

**Si tu objetivo es ticket/upsell:** conviene un mix con capas premium.

**Ejemplos:** - Nivel premium o experiencia estrella (cupos/horarios).  
- Paquetes (familiar / extremo / premium). - Add-ons: foto/video, fast pass, experiencias guiadas.

**Si tu objetivo es repetición:** necesitas variedad y progresión medible.

**Ejemplos:** - Retos con score/tiempo (gamificación).  
- Cambios de ruta por temporada o "misiones".  
- Niveles y logros (progresión clara)

## 2.2 Decisiones que cambian el diseño (y que debes resolver temprano)

**A) Indoor u outdoor. Indoor:** manda el control de flujo, alturas, colas y "efecto vitrina". **Outdoor:** manda el clima, durabilidad y accesos técnicos.

**B) Cómo se mueve el visitante.** Entra y sale rápido (retail/FEC) vs recorrido con permanencia (resort/destino). Define dónde espera sin bloquear.

**C) Dependencia de inducción y supervisión.** Entre más compleja la experiencia, más necesitas puntos de control y capacitación sólida. El diseño debe reducir fricción y decisiones ambiguas del usuario.

## 2.3 Mix recomendado por tipo de venue (alto impacto + operabilidad)

### 2.3.1 FEC (Family Entertainment Center).

Prioridad: rotación + repetición + control operativo.

#### Mix sugerido:

- Elemento de alto impacto visible (atrae tráfico interno).
- Experiencia con progresión por niveles (repetición).
- Experiencia corta de alta rotación (familias/niños).
- Opcional: score/tiempo para gamificación.

*Notas operativas:* inducción simple y repetible; puntos de control claros; flujo que evite cruces y acumulaciones.

### 2.3.2 Retail (centros comerciales).

Prioridad: permanencia + contenido + conversión.

#### Mix sugerido:

- Elemento icónico de alto impacto tipo "vitrina".
- Recorrido de 5 a 15 min (contenido + permanencia).
- Zona de espera integrada (sin invadir pasillos).

*Notas operativas:* cola diseñada; supervisión visible; integración con horarios y picos del centro comercial.

### 2.3.3 Hoteles / resorts / destinos.

Prioridad: experiencia premium + upsell + reputación.

#### Mix sugerido:

- Experiencia estrella de alto impacto + complementarias familiares.
- Capas de dificultad / horarios / cupos.
- Paquetes por nivel (básico / familiar / premium).

*Notas operativas:* operación sin fricción (onboarding + rutas claras); protocolos para clima/contingencias; integración con booking cuando aplica.



# 3

## Capacidad real + flujo (diseño que sí se puede operar)

La capacidad real no es un número teórico. Es el resultado del tiempo de inducción, equipamiento, recorrido, salida/rotación, puntos de control y capacidad del staff.

### 3.1 Un modelo rápido de capacidad

Capacidad/hora  $\approx$  (personas por ciclo) x (60 / minutos por ciclo). Donde "minutos por ciclo" incluye: inducción + colocación + recorrido + salida.

#### **Regla práctica:**

*si el diseño no reduce fricción, la operación compensa con prisa... y ahí nacen los errores.*

### 3.2 Diseño de flujo (lo que separa un parque estable de uno caótico)

Claves:

- Zonificación inteligente: entrada, inducción, espera, inicio, recorrido, salida.
- Evitar cruces: recorridos que no obliguen a contraflujos.
- Puntos de control visibles: supervisión sin correr.
- Cuellos de botella resueltos: transiciones, accesos, equipamiento.

### 3.3 La capa operativa que debe existir desde el layout

Aunque este documento es de diseño, hay elementos operativos que deben resolverse desde el inicio:

- Área de inducción con visibilidad.
- Señalética (reglas, restricciones).
- Accesos técnicos y de mantenimiento.
- Zonas para inspección, bitácora y resguardo de equipo.

# 4

## Espacio requerido: del m<sup>2</sup> a un layout operable

No basta con "cabemos en X metros". Un layout profesional considera variables físicas y operativas.

### 4.1 Variables físicas

Altura libre y claros; rutas de acceso y salida; áreas de colas y inducción; espacios para staff y operación; accesos técnicos y mantenimiento.

### 4.2 Variables operativas (las que se olvidan y luego cuestan)

Dónde se equipa al usuario; dónde se valida restricción (altura/edad/condición); dónde se supervisa; cómo se gestiona un paro temporal sin colapsar la cola; y cómo se habilitan accesos técnicos para inspección y mantenimiento. Resultado deseado: un espacio donde el visitante se mueve "naturalmente" y la operación no necesita improvisar.

#### **Regla práctica:**

*si el diseño no reduce fricción, la operación compensa con prisa... y ahí nacen los errores.*



# 5

## Seguridad integrada al diseño (Safety by Design)

En experiencias de aventura, la seguridad es un requisito de ingeniería y operación que se define desde el diseño. En Hix Adventure, como miembros de ACCT International, trabajamos con el marco ANSI/ACCT como referencia para convertir estándares de la industria en decisiones de diseño y operación. Se traduce en: selección del sistema de aseguramiento, criterios de carga y anclaje, verificación en sitio y protocolos de operación que reduzcan el error humano y mantengan la capacidad real en horas pico.

### 5.1 Seguridad como sistema: 4 capas que deben trabajar juntas

**Capa 1** - Experiencia y flujo (factores humanos). Zonificación clara; colas y inducción integrados; puntos de supervisión con visibilidad real; transiciones sin cruces ni acumulaciones.

**Capa 2** - Ingeniería (cargas, anclajes y durabilidad). Criterios de carga por usuario y por componente; factores de seguridad; selección de materiales para uso intensivo; diseño pensando en accesos a inspección y reemplazo de consumibles.

**Capa 3** - Montaje y verificación (QA/QC en sitio). Secuencias de montaje controladas; revisión de anclajes y puntos críticos por etapas; verificación de alineación, tensiones y elementos de seguridad antes de liberar a operación (comisionamiento).

**Capa 4** - Puesta en marcha y operación (SOP). Inducción estandarizado; señalética y restricciones ubicadas en puntos de decisión; matriz de capacitación por rol; rutinas de inspección (preapertura/semana/mes) y bitácora.

Aliados técnicos y sistemas críticos: en proyectos de altura, la selección del sistema de aseguramiento define el estándar operativo.

HIX Adventure integra soluciones de aliados especializados, por ejemplo: sistemas de seguridad continua (línea de vida continua) de CLiC-iT y dispositivos de descenso/auto-belay como TRUBLUE de TruBlue Technologies, para minimizar el riesgo de desenganche accidental y estandarizar la experiencia sin depender de intervención constante del staff.

### 5.2 Decisiones de seguridad que se deben resolver antes de "elegir atracciones"

Perfil de usuario; nivel de supervisión que el venue puede sostener; elección del sistema de aseguramiento (continuo vs tradicional) según tipología; definición de inducción y señalética; estrategia de inspección y mantenimiento (accesos, frecuencia, consumibles); contingencias (clima, paros, incidentes) y compatibilidad con el modelo de capacidad.

En la práctica, la mayoría de fallas no ocurren "en el elemento", sino en la interfaz: inducción incompleta, equipamiento mal resuelto, puntos ciegos de supervisión o criterios ambiguos para el usuario. Por eso, seguridad y operabilidad se diseñan juntas.

### 5.3 Lo que hace "segura" a una experiencia también la hace operable

**Ejemplo 1** - Menos ambigüedad = menos error humano. Cuando el layout guía el comportamiento (cola, inducción, equipamiento y ruta), se reduce la variabilidad y la operación se vuelve repetible.

**Ejemplo 2** - Supervisión por diseño. Puntos de control ubicados por línea de visión (no por "correr") permiten control preventivo y sostienen throughput.

**Ejemplo 3** - Mantenimiento previsto. Accesos técnicos, consumibles identificados y rutinas definidas reducen paros no programados y protegen la experiencia.

### 5.4 Entregables mínimos de seguridad (lo que debe quedar listo al entregar el proyecto)

Mapa de flujo y puntos de control; guion de inducción + paquete de señalética; matriz de capacitación por rol; checklists de inspección (preapertura/semana/mes) + bitácora; lineamientos de mantenimiento preventivo y consumibles; protocolos de contingencia y escalamiento.

Como miembros de ACCT International, incorporamos los estándares ANSI/ACCT 03-2019 como referencia técnica de alcance internacional para el diseño, fabricación, instalación, inspección y operación de circuitos de aventura, challenge courses, aerial adventure parks y canopy/zip line tours. ACCT es un desarrollador de estándares acreditado por ANSI (American National Standards Institute), lo que asegura un proceso formal de consenso, revisión pública y actualización periódica. En la práctica, traducimos estos criterios en decisiones medibles: selección del sistema de aseguramiento, criterios de carga y anclaje, puntos de control por línea de visión, rutinas de inspección documentadas y procedimientos operativos estandarizados para minimizar la variabilidad y el error humano.

En Hix Adventure entregamos proyectos listos para operar: ingeniería + fabricación + instalación verificada (QA/QC y comisionamiento) + documentación y capacitación alineadas a ANSI/ACCT, con trazabilidad (bitácoras, checklists y rutinas) para sostener seguridad, capacidad real y consistencia de experiencia desde el día 1.

# 6

## Paquetes de experiencia (mix sugerido por venue)

Los siguientes escenarios sirven como guía para estructurar un mix coherente. No son recetas: son plantillas que puedes ajustar según espacio y objetivo.

### Escenario 1:

#### FEC orientado a repetición (variedad + progresión)

Intención: que el visitante regrese (y pueda avanzar de nivel).

Mix sugerido:

- Elemento de alto impacto visible.
- Ruta con progresión por niveles.
- Experiencia rápida (alta rotación) para familias.
- Score/tiempo (gamificación).

**Diseño para operación:** inducción visible y rápido; puntos de control para supervisión sin "perseguir"; cola y salida pensadas para no colapsar accesos.

Monetización típica: ticket por tiempo (30/60 min) + upsell (fast lane, foto/video). Eventos/cumpleaños como multiplicador.

### Escenario 2:

#### Retail orientado a permanencia (contenido + conversión)

Intención: aumentar dwell time y crear contenido compartible.

Mix sugerido:

- Elemento icónico de alto impacto tipo "vitrina".
- Recorrido corto 5 a 15 min. - Zona de observación/foto integrada.
- Micro-retos que generen momentos (sin saturar).

**Diseño para operación:** cola diseñada (dónde forma, dónde termina, cómo se mueve); señalética y inducción ultra claros; control de flujo para picos del centro comercial.

Monetización típica: ticket rápido + combos (familia, pareja, promociones por horario). Activaciones con marcas y temporadas.

### Escenario 3:

#### Resort orientado a upsell (experiencia premium + reputación)

Intención: vender experiencia diferenciadora y sostener servicio premium.

Mix sugerido:

- Experiencia estrella de alto impacto (la "firma" del resort).
- Complementarias familiares para volumen.
- Niveles premium/avanzados por cupos (venta por horario).

**Diseño para operación:** onboarding cómodo (inducción + equipamiento sin estrés); rutas claras, puntos de control y contingencias; mantenimiento preventivo integrado a operación.

Monetización típica: experiencia premium por horario + paquetes (familiar/premium). Upsell de foto/video y fast access cuando aplica.

### Mini guía para ajustar el mix (sin rehacer el proyecto)

Para aumentar capacidad real: simplifica onboarding y reduce fricción en transiciones. Para aumentar permanencia: agrega progresión por niveles y estaciones. Para aumentar ticket: crea capa premium (cupos/horarios), paquetes y add-ons. Para aumentar repetición: gamificación, rutas alternas y retos temporales.

# 7

## Catálogo de servicios HIX (end-to-end)

Un proyecto sólido no termina en la instalación. Debe salir a operación con documentación, capacitación y criterios claros, para sostener capacidad, calidad de experiencia y mantenimiento desde el día 1.

### 7.1 Etapas típicas

- 1) Descubrimiento y brief (objetivos, público, espacio, restricciones).
- 2) Diseño conceptual (mix, layout, narrativa de recorrido y modelo de operación).
- 3) Ingeniería (criterios estructurales, anclajes y definición de sistemas críticos).
- 4) Fabricación / construcción.
- 5) Instalación, verificación y comisionamiento en sitio.
- 6) Capacitación del staff operador (SOP, inspecciones y manejo de contingencias).
- 7) Handover: documentación operativa, rutinas y recomendaciones para mantener el estándar.

# 8 Checklist "Diseño operable"

Úsalo como quick scan antes de avanzar.

## Objetivo y experiencia

¿Está claro el objetivo principal (tráfico/permanencia/ticket/repetición)?

¿El mix corresponde al tipo de venue?

¿Existe una experiencia estrella de alto impacto y experiencias complementarias?

## Capacidad y flujo

¿Se definió capacidad/hora objetivo y tiempos por ciclo?

¿Hay zona de inducción con visibilidad y control?

¿El flujo evita cruces y cuellos de botella previsibles?

¿Los puntos de control del staff son claros y visibles?

## Espacio requerido

¿Se validó altura libre, claros y circulaciones?

¿Existen colas/espera sin invadir operación del venue?

¿Hay accesos técnicos y espacio para mantenimiento?

SI NO

## Operación prevista y seguridad

¿La zonificación evita cruces y acumulaciones en transiciones?

¿Existen puntos de control visibles para supervisión real?

¿El inducción está diseñado como parte del layout?

¿La señalética y restricciones están definidas y bien ubicadas?

¿Se contempló plan de inspección/mantenimiento preventivo y bitácora?

¿Existe matriz de capacitación por rol?

¿Hay protocolos de contingencia y escalamiento (clima, paros, incidentes)?

SI NO

# CONCLUSIÓN

Diseñar una experiencia de aventura no es solo elegir atracciones. Es construir un sistema que cumpla un objetivo de negocio, funcione en el espacio real y sostenga una operación estable: capacidad, flujo, supervisión y mantenimiento, con criterios definidos desde el inicio.

Cuando el mix, la capacidad real, el layout y la operación están resueltos desde la etapa de diseño, el proyecto se vuelve más rentable, más escalable y más sencillo de operar, incluso en picos de afluencia.

# SOBRE HIX ADVENTURE



En Hix Adventure diseñamos y fabricamos experiencias de aventura a la medida: circuitos de altura y ropes course (Hix Challenge), muros de escalar y soluciones verticales (Hix Climb) y tirolesas / experiencias de vuelo controlado (Hix Flight). Trabajamos con un enfoque end-to-end (diseño, ingeniería, fabricación, instalación e inducción a operación), con protocolos alineados a estándares internacionales del sector. Además, somos miembros de ACCT International y aplicamos los estándares ANSI/ACCT como referencia para convertir buenas prácticas globales en circuitos operables, medibles y consistentes.

Te. ☎ 55 45 04 70 23  
✉ [contacto@hixadventure.com](mailto:contacto@hixadventure.com)  
[www.hixadventure.com](http://www.hixadventure.com)



**WE BUILD EXPERIENCE**

Muros de escalar, Tirolesas,  
Circuitos de aventura y Caídas libres.

En **HIX Adventure** nos especializamos en la construcción, diseño y fabricación de proyectos de aventura en ambientes controlados, seguros y de fácil operación.



Equipo de seguridad certificado



TruBlue TECHNOLOGIES



CLIMB KOREA

Contamos con aliados comerciales que se especializan en tecnología, equipamiento y construcción de experiencias de aventura. Somos miembros de la Association for Challenge Course Technology. Porque nuestros proyectos cumplen con la norma Internacional **ACCT**, garantizando aventura y seguridad.

## Construimos e Instalamos:

MUROS DE ESCALAR

PUENTES COLGANTES

TIROLESAS

ROPES COURSES



