

Plan de Sostenibilidad Turística: JERAC

Experiencia: "Belén, una estrella que brilla en el centro"

1. Diagnóstico Situacional: Balance de Hallazgos

Para la elaboración de este plan, se aplicó una metodología de diagnóstico mixto que articula los resultados cuantitativos de la Matriz de Sostenibilidad, la cual arrojó un puntaje global de 3.5/5.0, con la valoración cualitativa del Informe de Retroalimentación Técnica de la visita del 18 de diciembre. Este enfoque permitió validar la realidad operativa del recorrido, identificando discrepancias críticas en tiempos y seguridad. El diagnóstico resultante ofrece una radiografía objetiva para la toma de decisiones estratégicas.

Fortalezas Consolidadas

Elementos estructurales que validan la propuesta de valor:

- **Legitimidad y ADN Comunitario:** La narrativa es narrada por miembros del mismo territorio, lo que otorga una autenticidad difícil de replicar. El recorrido nace de una intención genuina de resignificar el barrio desde la memoria y el afecto, alejándose de la estigmatización.
- **Economía Local y Comercio Justo:** Existe un encadenamiento productivo efectivo; el refrigerio y los insumos se adquieren directamente en el territorio, y el precio de venta está correctamente calculado para cubrir costos y dignificar la labor de los colaboradores.
- **Uso de Plásticos y Agua:** Se evidencia un esfuerzo consciente por hacer un buen uso de los plásticos y cuidar los recursos hídricos y energéticos, alineándose con prácticas de turismo responsable desde la operación base.

Brechas y Puntos Críticos

Aspectos que requieren intervención inmediata para la viabilidad del producto:

- **Gestión del Tiempo y Sobrecarga Narrativa:** Existe una discrepancia crítica entre la duración real (aprox. 3 horas) y la recomendada para este tipo de producto (1 a 2 horas). La falta de un hilo conductor único y la extensión excesiva en relatos personales generan fatiga y desconexión en el visitante.
- **Cumplimiento Legal (ESCNNA):** No se realiza mención alguna sobre la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, obteniendo la calificación más baja (1.0) en este criterio legal obligatorio.
- **Infraestructura y Capacidad de Carga:** Los grupos de 10 personas enfrentan dificultades en andenes reducidos, obligando a los asistentes a invadir la vía vehicular para escuchar, lo que representa un riesgo de seguridad y convivencia.
- **Ausencia de Medición:** No se aplican encuestas de satisfacción, lo que impide validar si la experiencia extensa está siendo valorada o sufrida por el cliente.

2. Plan de Acción Estratégico

Eje 1: Reingeniería del Producto (Prioridad Operativa)

Objetivo: Transformar un relato vivencial extenso en un producto turístico comercializable y concreto.

- **Curaduría Narrativa y Cronograma Estricto:**
 - **Acción:** Rediseñar el guión para reducir la duración total a máximo 2 horas. Seleccionar solo las historias más representativas que respondan a un "concepto rector" único, eliminando anécdotas biográficas que no aporten al hilo central.
 - **Justificación:** "Menos es más". Priorizar la calidad narrativa sobre la cantidad de información evita el cansancio del visitante y hace el recorrido apto para agencias y públicos institucionales.
- **Protocolo de Seguridad Vial y Espacial:**
 - **Acción:** Identificar "paradas seguras" donde el andén sea amplio o existan bahías, evitando detenerse en puntos estrechos donde el grupo deba bajar a la calle.
 - **Justificación:** Mitigar el riesgo identificado en la capacidad de carga y mejorar la comodidad auditiva del grupo.

Eje 2: Formalización y Responsabilidad Social

Objetivo: Cumplir con la normativa y reforzar el mensaje cívico.

- **Implementación Política ESCNNA:**
 - **Acción:** Integrar en el saludo de bienvenida la postura de cero tolerancia frente a la ESCNNA.
 - **Justificación:** Es un imperativo legal y ético que actualmente se omite por completo.
- **Gestión de Residuos Visible:**
 - **Acción:** Incluir una mención explícita sobre el manejo de residuos al inicio del recorrido, solicitando a los visitantes no arrojar basura en las calles del barrio.
 - **Justificación:** Aunque hay intenciones ambientales, la falta de comunicación verbal sobre residuos afecta la calificación ambiental.

Eje 3: Validación de Calidad

Objetivo: Escuchar al cliente para ajustar la propuesta.

- **Sistema de Retroalimentación:**
 - **Acción:** Implementar una encuesta digital breve al finalizar la experiencia (en Casa B, durante las onces).
 - **Justificación:** Es necesario medir si la reducción del tiempo mejora la percepción de valor del turista.

3. Tablero de Indicadores (KPIs) de Seguimiento

Dimensión	Indicador de Éxito	Meta	Frecuencia
Operativa	Duración total del recorrido (Adherencia al cronograma).	< 2 Horas	Por salida

Legal	Socialización verbal de política ESCNNA.	100% de las salidas	Permanente
Seguridad	Incidentes de invasión de vía vehicular por parte del grupo.	0 Incidentes	Por salida
Calidad	Índice de Satisfacción del Cliente (Implementación de encuestas).	> 4.5/5.0	Mensual
Narrativa	Percepción de "Claridad del Concepto" en encuestas.	Alta / Muy Alta	Semestral