

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN: LETRAS AL VAPOR (FONDOTUR)

Nombre de la Ruta: Letras al Vapor: Navidad, Letras y Magia Colombiana

Fecha de visita: Sábado, 20 de diciembre

1. Contexto General y Alcance

Es fundamental iniciar este informe aclarando que el recorrido evaluado corresponde a una alternativa de contingencia y no al producto original planteado durante las fases de capacitación. Se entiende que, debido a dificultades logísticas para acceder a la Estación de la Sabana, se ejecutó un plan B. Por lo tanto, el presente análisis se centra exclusivamente en la ruta realmente ejecutada y la experiencia vivencial de la misma, reconociendo que es un producto distinto al diseño inicial.

Esta actividad reunió a un total de 9 asistentes. El grupo contó con una nutrida representación del sector, incluyendo a Rosa Valentina Echeverri de la agencia *GK Travel Descubre Colombia*, Camilo Andrés Herrera y Jennifer Martínez de *Natural Tribe Colombia*, además de Camila Rivera como representante del gremio de guías de turismo y de la agencia de viajes *Global*, cumpliendo así con el requisito de participación de agencias y profesionales en el *fam trip*.

2. Fortalezas y Valor Agregado

- **Impacto Social:** Se destaca muy positivamente que la iniciativa sea planeada y ejecutada por mujeres de mediana edad. Esto dota al proyecto de un fuerte componente de inclusión y responsabilidad social que es altamente valorado en el mercado actual.
- **Elementos Diferenciales:** La incorporación de la personificación de caracteres y actores que acompañan el recorrido es un gran acierto. Las actividades de integración dirigidas por estos personajes generan dinamismo y rompen la monotonía de un recorrido tradicional.

3. Oportunidades de Mejora: Narrativa y Guión

- **Hilo Conductor:** Se evidenció una inconsistencia en la temática. El inicio prometía una inmersión en el universo de Gabriel García Márquez ("Gabo"), pero esta línea narrativa se diluyó a medida que avanzaba el recorrido y no se vio reflejada en todos los puntos visitados. Es vital mantener la coherencia temática de principio a fin para no confundir al visitante.
- **Manejo del Tiempo (Timing):** Si bien las actividades son interesantes, su duración excedió lo ideal. Al extenderse demasiado, se notó una pérdida de atención y distracción por parte de los participantes hacia el final de las mismas. Se sugiere cronometrar y acotar cada intervención para mantener el ritmo ("pacing") de la ruta.

4. Aspectos Operativos y Logística

- **Planeación y Ejecución:** En varios momentos se percibió improvisación, lo que llevó a las facilitadoras a retrasar o alargar actividades innecesariamente. Se recomienda un guión técnico más estricto ("minuto a minuto") para evitar tiempos muertos.
- **Recursos y Materiales:**
 - *Aciertos:* El uso de amplificación (micrófono y parlante), señalización de control (pare y siga) e indumentaria temática es excelente y profesionaliza el servicio.
 - *Por mejorar:* El uso de billetes didácticos con la imagen de Gabo fue irrelevante al no tener un uso práctico dentro de la experiencia.
 - *Alerta:* Las mariposas amarillas (identificación del grupo) fueron adheridas con un pegamento inadecuado que representa un riesgo para los textiles y prendas de los turistas. Se sugiere usar pines, imanes o adhesivos textiles especializados.

5. Etiqueta y Protocolo de Guianza

- **Interacción con el turista:** Se observó que la guía líder realizó comentarios asumiendo la ascendencia u origen de los asistentes. En el turismo profesional, se debe evitar cualquier juicio de valor o presunción sobre la identidad del visitante para garantizar un espacio seguro y neutro. Se recomienda capacitación en habilidades blandas y sensibilidad cultural.

6. Gestión Alimentaria y Ambiental

- **Refrigerio:** La calidad del refrigerio fue excelente. Sin embargo, no hubo un proceso previo de consulta sobre restricciones dietarias, alergias o preferencias, lo cual es un estándar necesario por salud y seguridad.
- **Manejo de Residuos:** No se dieron indicaciones sobre la disposición final de los residuos generados durante el recorrido o el refrigerio. Es imperativo integrar prácticas de sostenibilidad visibles.

7. Viabilidad Financiera

Es necesario realizar un análisis de costos detallado. Dado el alto número de personal involucrado (guías, actrices, logística) sumado a los costos de materiales y refrigerios de alta calidad, existe la preocupación de que el margen de ganancia sea muy reducido o inexistente. Se sugiere revisar la estructura de costos para asegurar que el modelo de negocio sea sostenible en el tiempo.

Conclusión General

La ruta "Letras al Vapor" tiene un **alto** potencial, especialmente por su capital humano y componente social. No obstante, requiere pulir detalles significativos en la coherencia narrativa, la estandarización de tiempos y la formación en etiqueta de guianza para convertirse en un producto comercializable y competitivo.