ACTIVIDAD 3.10 – FASE 3 · SEGUNDA PARTE

Matriz de mensajes clave por segmento y nodo

Caminos del Gualí – Una travesía entre agua, aves, café y montañas del norte del Tolima

Proyecto	Configuración del corredor de turismo de naturaleza en la cuenca del río Gualí – Tolima
Contrato	No. 001 de 2026 · RAP Eje Cafetero – Gobernación del Tolima
Ejecutor	Consorcio Ecodestinos del Tolima
Entregable	Matriz de mensajes clave por segmento y nodo · Fase 3, Act. 3.10 (segunda parte)
Versión	Versión 2 · Septiembre 2026

1. ENCUADRE: CÓMO USAR ESTA MATRIZ

Esta matriz traduce el diseño del producto turístico (Actividad 3.8) y la segmentación (Actividad 3.9) en mensajes accionables por nodo y por segmento. Estos mensajes se comunican bajo la marca Gualí, según los lineamientos visuales de la primera parte de esta actividad. Cada celda responde las dos preguntas que el actor local enfrenta todos los días: ¿qué le digo al visitante que llega? y ¿qué no debo prometer aunque me lo pidan?

La columna “Qué NO prometer” no es un ejercicio de pesimismo; es la herramienta más útil de la matriz. En turismo de naturaleza, la reseña negativa más común no viene de una mala experiencia, sino de una expectativa que nadie cumplió. Prometer con precisión es la forma de fidelizar que se sostiene en el tiempo.

Convenciones de lectura.
Prioritario: el mensaje que el actor comunica primero.
Activar: segmento compatible con el nodo.
Activar (limitado): el nodo atiende al segmento solo con las experiencias indicadas en la matriz.
Sin activar: el nodo no puede atender al segmento de forma responsable; se redirige al nodo indicado.

2. RECORDATORIO RÁPIDO DE SEGMENTOS

Código	Segmento	Descripción en una línea
SEG 1	Birder / Aviturismo	Viajero con life list. Planifica con eBird y reportes de pares. Acepta madrugadas y dificultad logística si la observación lo justifica.
SEG 2	Naturaleza Consciente	Slow travel, café de origen, autenticidad y baja densidad. Contacto con productores y bienestar.
SEG 3	Cultural / Patrimonial	Patrimonio arqueológico-minero (Ciudad Perdida de Falán, Reales Minas de Santa Ana) y memoria del territorio. Guía experto que interpreta.
SEG 5	Familias Activas	Experiencia campesina: niños bienvenidos, almuerzo caliente, actividades cortas y seguras.

Código	Segmento	Descripción en una línea
SEG 6	Grupos Académicos	Investigación de campo y educación ambiental: especies endémicas, reservas en regeneración, procesos productivos sostenibles.

3. MATRICES DE MENSAJES POR NODO

La tabla resume la cobertura de los segmentos en los cinco nodos. Las matrices siguientes desarrollan cada combinación.

Segmento	N1A Fresno	N1B Herveo	N2A Falán	N2B Palocabildo	N2C Casabianca
SEG 1 Birder	Prioritario	Prioritario	Prioritario	Activar	Activar
SEG 2 Naturaleza	Prioritario	Activar	Activar	Prioritario	Prioritario
SEG 3 Cultural	Activar (limitado)	Activar	Prioritario	Activar (limitado)	Activar (limitado)
SEG 5 Familias	Activar	Activar (limitado)	Activar (limitado)	Prioritario	Sin activar → N2B
SEG 6 Académicos	Activar	Activar	Activar	Activar	Activar

N1A · Corazón del Gualí · Fresno · OPERABLE (aviturismo y café)

Actores ancla: María Victoria Gómez Millán (Finca El Tesoro / Reserva Cacique Nicuá), Ángel Marín (Ecoposada Don Ángel), doña Isolina Arango (Hacienda SOACOL), Víctor Gómez Vélez (Finca El Cámbulo) y Sergio Fontidero (Finca El Porvenir).

Condición: Se llega desde Mariquita a la vereda Aguas Claras, sin entrar al casco urbano. El aviturismo admite máximo 10 personas, con reserva de 8 a 15 días. El Tesoro, SOACOL, El Cámbulo y El Porvenir están en proceso de RNT.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 1 · Prioritario	El torito dorsiblanco (Capito hypoleucus), endémico de Colombia y amenazado, en el comedero de ceba permanente de El Tesoro. Protocolo del amanecer desde las 4:30 a. m.	Hotspot validado (Act. 3.3). 176 especies registradas en eBird. Ceba permanente.	Avistamiento garantizado. Más de 10 personas. Niños pequeños en la observación. Entrada al bosque de la reserva.	La ceba hace la observación casi segura, pero la fauna silvestre no se garantiza. La reserva está cerrada y solo se abre a la ciencia.
SEG 2 · Prioritario	Café con nombre y con historia: Geisha “Doña Iso” en SOACOL, cata a ciegas de tres procesos en El Cámbulo, Borbón Rosado a 1.847 m en El Porvenir. Fogón de leña y relato de vida.	El Cámbulo: orgánico certificado y primera tostadora propia del norte del Tolima. El Porvenir: Rainforest y tratamiento de aguas mieles.	Infraestructura de resort, cenas gourmet o conectividad asegurada.	Es turismo rural en finca; la promesa es autenticidad, no confort urbano.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 3 · Activar (limitado)	Patrimonio campesino vivo: el salón comunitario de las familias reubicadas tras Armero, el recibimiento de Don Ángel con sombrero, poncho y carriel, y la Ruta de los Palenques de ATUFRESNO.	ATUFRESNO opera la Ruta de los Palenques y comercializa por tolimatour.com (diagnóstico). Diseño del producto (Act. 3.8).	Patrimonio arqueológico-minero o museo.	El patrimonio de Fresno es vivo y campesino. Quien busca el arqueológico-minero se redirige a N2A.
SEG 5 · Activar	Don Ángel recibe vestido de campesino y los niños hacen su propio chocolate desde la mazorca. Cascada Nicuá, jeep volador y almuerzo de fogón en SOACOL.	Don Ángel: operable, con RNT y operación en casa completa. Jeep volador con protocolo de 4 pasajeros por trayecto.	Aviturismo del amanecer con niños pequeños. Actividades cubiertas para lluvia.	El comedero exige silencio y quietud. Las actividades son al aire libre.
SEG 6 · Activar	Reserva en regeneración abierta a la ciencia. Grillo endémico estudiado por la Universidad de Caldas en SOACOL. Gobernanza comunitaria del agua: once familias, una quebrada.	Diseño del producto (Act. 3.8).	Acceso libre al bosque de la reserva o estación científica.	El bosque solo se abre a proyectos coordinados con la propietaria.

N1B · Herveo Entre Cimas · Herveo · OPERABLE (café, aviturismo y guianza profesional)

Actores ancla: Mario Alexander Cardona Giraldo (aviturismo en La Primavera y La Veinte), Jairo Murillo (Café Volcanik / Finca Los Arrayanes), Sigifredo Martínez (Hostal del Paraíso), Carlos Didier Pineda y Adelaida López (Agrohospedaje La Fortaleza) y el guía local de la Ruta del Patrimonio del Color.

Condición: Toda la ruta funciona con reserva previa. La Veinte exige coordinación previa con la Secretaría de Gobierno, porque es sector de base militar. Cerro Bravo es predio privado, con ingreso pago, reserva obligatoria y guianza especializada; es páramo protegido (Ley 1930 de 2018) y se atiende al estado de alerta del Servicio Geológico Colombiano. Aforos: aviturismo de 8 a 10 personas; alta montaña de 6 a 8.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 1 · Prioritario	Más de 320 especies registradas en Herveo. La Primavera (Torre 6), opción corta de 3 h. La Veinte: en 3 km se pasa del cafetal al bosque de niebla, con más de 140 especies, trogón y barranquero, entre vestigios del Cable.	Registros del guía Mario Alexander Cardona. Hotspots validados (Act. 3.3).	Avistamiento garantizado. La Veinte sin coordinación previa. Grupos de más de 10. Playback.	Son las prácticas responsables del diseño del producto, y el acceso a La Veinte depende de un permiso.
SEG 2 · Activar	Café Volcanik: café sembrado sobre ceniza volcánica, con el Nevado del Ruiz a 17 km. Noche en casa de madera caldense con mirador en el Hostal del Paraíso.	Volcanik es el productor más formalizado de Herveo (Global GAP, Rainforest, ICA).	Alojamiento con estándar hotelero.	El Hostal del Paraíso está en estructuración y con el RNT en trámite.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 3 · Activar	Ruta del Patrimonio del Color (1 h 30 min aprox.): casas de la colonización antioqueña, Avenida El Cable y vestigios de la Estación Soledad, cementerio-mirador y kumis artesanal.	Diseño del producto (Act. 3.8). La memoria del cable aéreo es un relato propio del corredor (diagnóstico).	La torre original del Cable Aéreo o un museo del Cable.	La torre original está en Manizales. En Herveo se recorren vestigios y memoria.
SEG 5 · Activar (limitado)	Ruta del Patrimonio del Color y Ruta del Aguacate y el Café en La Fortaleza (45 min, finca familiar con almuerzo casero).	La Fortaleza tiene guion estructurado. Aforo de 8 a 10 personas.	Aviturismo de madrugada, La Veinte o Cerro Bravo con niños.	Son madrugadas, frío de páramo y alta montaña. Las familias que buscan más naturaleza se redirigen a N2B.
SEG 6 · Activar	Gradiente del cafetal al bosque de niebla y al páramo. Geología de Cerro Bravo: estratovolcán activo en reposo, con andesitas y piedra pómez. Lagunas Las Celestes, que drenan al Aguacatal, afluente del Gualí.	Diseño del producto (Act. 3.8). Vigilancia del Servicio Geológico Colombiano.	Acceso libre a Cerro Bravo o La Veinte. Estación científica.	El acceso es por predio privado o con permiso. Los grupos traen su propio equipo.

N2A · Balcón del Tolima · Falán · CONDICIONADO (la aventura requiere NTS-AV)

Actores ancla: Fernando Aguirre y la Fundación Ecoturística Santa Ana (Ciudad Perdida de Falán), Ornithia Birding (Angie Guzmán y Rubén Gallego), Renet Debia (Café Kmarada, Finca La Esperanza, Frías) y Finca Villa María como base.

Condición: Se llega desde Mariquita por vía pavimentada. Frías queda por vía destapada, en día propio y con transporte 4x4. Ciudad Perdida se recorre solo con guía de la reserva. El canopy y el torrentismo se ofrecen solo con guía certificado en NTS-AV. Aforos: aviturismo máximo 10 personas; barismo de 6 a 8. Reserva previa.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 3 · Prioritario	Ciudad Perdida de Falán: las ruinas de las Reales Minas de Santa Ana, complejo arqueológico-minero ligado a la fundación de Mariquita (1551), con socavones del siglo XVII y cuatro siglos de historia minera. Recorrido guiado de 5 km por bosque húmedo. Complementos: el bus de la Escuela Normal y la casa-museo.	Atractivo de mayor jerarquía del corredor: 79/100 en la valoración MinCIT, alcance nacional (diagnóstico).	Acceso libre sin guía. Museo o centro interpretativo en el sitio. Sitio declarado o con plan de manejo arqueológico. Comparaciones con San Agustín o Tierradentro.	Aún no tiene plan de manejo aprobado ni compromisos ante el ICANH (diagnóstico).

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 1 · Prioritario	Ornithia Birding: 196 especies en el predio y tres años de comederos. El torito dorsiblanco llega a Finca Horizonte antes del sol; en Providencia aparecen la guacharaca colombiana, la caminera tolimense y otras especies del Magdalena. Doble endemismo en una mañana.	Es el actor pajarero más formalizado del corredor. Hotspot validado (Act. 3.3).	Avistamiento garantizado. Más de 10 personas. Playback libre.	Distancia mínima de 5 m a comederos y nidos. El playback está restringido.
SEG 2 · Activar	Café Kmarada (Renet Debia), en Frías: clase de barismo, cata de cuatro procesos, y arequipe de café y melado de pulpa, sin desperdicio. Villa María: 23 variedades de frutales y cena campesina.	Café de origen con aval de la Federación (Act. 3.8).	Frías el mismo día que Ciudad Perdida. Spa o confort alto.	Frías queda retirado, por vía destapada.
SEG 5 · Activar (limitado)	Recorrido por los frutales de Villa María y cena campesina con chocolate del cacao de la finca. En el pueblo, el relato del bus de la Normal, la casa-museo y el almuerzo típico (chupado falanense).	Villa María funciona como base del nodo y la casa-museo es de entrada libre (Act. 3.8).	El recorrido de Ciudad Perdida, el canopy o el torrentismo con niños.	Son 5 km por bosque húmedo, y la aventura exige guía certificado en NTS-AV. Las familias que buscan naturaleza de día completo se redirigen a N2B.
SEG 6 · Activar	Ranita dorada venenosa del Tolima (Andinobates tolimensis), endémica de Falán. Doble endemismo de aves. El patrimonio minero colonial como objeto de estudio.	Diseño del producto (Act. 3.8). Chávez Triviño (2022).	Manipular la ranita. Convenios de investigación activos.	Es una especie endémica sensible, y el sitio aún no tiene gestión formal.

N2B · Ruta Montañera: aromas, sabores y colores · Palocabildo · OPERABLE (café, cascada y miel)

Actores ancla: Cecilia Sánchez (Finca La Veranera, Café Morinelli), Fabiola Castro (Finca El Roble, Cascada El Chispero), Esneider Rubiano y Adriana Urrego (Empresa Apícola RuBee), Abner Nonato (Finca Ruta Sanyul, panela) y Víctor Orlando Linares con doña Carmenza (Finca La Fortuna, cacao). Palotur gobierna la pernocta rotativa.

Condición: El casco urbano está bien conectado. El nodo funciona con el modelo base + experiencias y pernocta rotativa entre fincas. Todo con reserva previa; la molienda de panela requiere 15 días de anticipación. Ruta Sanyul y La Fortuna todavía no son operables. En El Chispero se paga ingreso de $10.000, y el sendero se pone resbaloso con lluvia.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 2 · Prioritario	Café Morinelli en La Veranera: ruta del café de 2 h 30 min con las manos, varietales Geisha y Java, un café que ya se vende en Alemania y Estados Unidos. Bienestar con fisioterapia y abrazoterapia. Cierre con la degustación de aromas, sabores y colores.	La Veranera y El Roble son operables, con RNT activo. La Veranera tiene certificación Rainforest.	Desconexión total o exclusividad. Panela y cacao disponibles en cualquier fecha.	Es el nodo con más actores articulados. Ruta Sanyul y La Fortuna aún no operan de forma regular.
SEG 5 · Prioritario	Cascada El Chispero: sendero de 15 minutos con escalera y baranda de guadua, baño en la cascada y la historia de cómo la "destapó" Fabiola. En La Veranera, recolección de café y ruta de la leche. Degustación de panela y chocolate de mesa.	El Chispero tiene RNT e ingreso de $10.000. La Veranera tiene la ruta completa.	Ver el trapiche en molienda sin reserva. Actividades cubiertas para lluvia.	La molienda es un evento programado. Las actividades son al aire libre.
SEG 1 · Activar	Avistamiento introductorio en La Veranera y en La Cabaña del Olimpo, que tiene el aviturismo dentro de su oferta.	Diseño del producto (Act. 3.8).	Hotspot validado o especies endémicas garantizadas.	Palocabildo no tiene hotspot validado (Act. 3.3). El birder especializado se dirige a N1A, N1B o N2A.
SEG 3 · Activar (limitado)	El relato del primer automóvil que llegó al Tolima. La cultura panelera contada por Abner Nonato, presidente de los paneleros de Palocabildo y del Tolima: molienda, punteo y gaveras de madera.	El relato del automóvil se verificó por triangulación (diagnóstico). Diseño del producto (Act. 3.8).	Museo o exhibición del automóvil. Molienda sin reserva.	El relato no es una experiencia estructurada. La molienda requiere 15 días de reserva y adecuar el mezanín.
SEG 6 · Activar	Cadena completa del cacao en La Fortuna. Prelimpiadores de guarapo para una panela limpia y sin químicos. Biofábrica de bioinsumos en La Esperanza. Apicultura de RuBee, que integra la red de meliponicultura del corredor.	Diseño del producto (Act. 3.8). Red de meliponicultura (diagnóstico).	Cacao orgánico certificado. Laboratorio o datos científicos formales.	El cacao no tiene certificación. La Fortuna aún no tiene guion ni tarifa.

N2C · Ruta del Jeepao · Casabianca · MAYORMENTE CONDICIONADO (infraestructura)

Actores ancla: Javier Osorio (Javi Coffee, Finca San Antonio), Laura Sofía Cardón (Finca Colibrí, vereda Cristalina) y Diego Murillo (Finca La Mediagua, El Chivato), con guía local y conductores de Willys.

Condición: Se sube desde Falán por vía destapada. A las fincas se entra en Willys, con permisos, seguros y revisión técnico-mecánica. La pernocta es en el municipio, porque el transporte público es de baja frecuencia. Clima frío. Javi Coffee aún no tiene baños y su vía está en mal estado. El Chivato queda a 45 minutos de trocha y no es operable sin infraestructura. Finca Colibrí está cerca de ser operable.

Segmento	Qué prometer	Evidencia	Qué NO prometer	Por qué no
SEG 2 · Prioritario	Subir en Willys como forma real de moverse. Javi Coffee: café especial del árbol a la taza y un nacimiento recuperado con reforestación. El jugo de madroño silvestre en El Chivato. El Nevado del Ruiz al fondo.	Javier Osorio tiene tres diplomados del SENA en café especial (Act. 3.8). El jugo de madroño es una singularidad del corredor (diagnóstico).	La cata en Javi Coffee como experiencia cerrada. Alojamiento confortable. Vías pavimentadas.	La infraestructura es la principal restricción del nodo, y Javi Coffee aún no tiene baños.
SEG 1 · Activar	Colibríes en los bebederos y plantas nectaríferas de Finca Colibrí. También tominejos, cardenales y el toche.	Finca Colibrí está cerca de ser operable (Act. 3.8).	Hotspot validado o guía ornitólogo especializado.	No hay hotspot validado en Casabianca. Es un aviturismo complementario.
SEG 3 · Activar (limitado)	La cultura del Willys: el vehículo del café y del campo, presentado por el guía. Subir en él es parte del relato.	“Memoria que resiste” (Act. 3.8, mapa de significados). Taller de Casabianca.	Carros de Piedra o termales.	Están referenciados como potencial de mediano y largo plazo, no como experiencias operables (diagnóstico).
SEG 5 · Sin activar	No aplica en este nodo. Redirigir a N2B (cascada, ruta del café y degustación para familias).	Dificultad media-alta. Acceso por vía destapada y trochas en Willys. Algunas fincas sin baños.	Experiencia familiar fácil o acceso cómodo con niños.	La distancia, la trocha y la falta de infraestructura básica son barreras reales.
SEG 6 · Activar	Bosque nativo en El Chivato (cerca de la mitad del predio), con registros de oso hormiguero, perezoso y perro de monte. Abejas angelitas sin aguijón, con colonias de 40 a 50 años, en Finca Colibrí: triángulo de la meliponicultura con Fresno y Palocabildo.	Diseño del producto (Act. 3.8). Red de meliponicultura (diagnóstico).	Estación científica o acceso sin coordinación.	Los grupos traen su propio equipo, y El Chivato no es operable sin infraestructura.

4. MENSAJES TRANSVERSALES DEL CORREDOR

Estos seis mensajes aplican a todos los nodos. Deben estar presentes en cualquier pieza de comunicación del corredor, sea nota de prensa, publicación en redes, presentación institucional o ficha de experiencia.

N°	Mensaje	Para quién	Texto listo para usar
1	Honestidad logística como diferenciador	Todos los segmentos	“Caminos del Gualí no te promete carreteras perfectas. Te promete que el trayecto vale cada kilómetro.”
2	El actor local es el producto	SEG 1, SEG 2, SEG 3	“Aquí no vas a un resort. Vas a amanecer con María Victoria frente al torito dorsiblanco, a recorrer con Fernando Aguirre las minas de Santa Ana y a coger café con Cecilia Sánchez en La Veranera. Ellos son el corredor.”
3	Baja densidad como lujo real	SEG 1, SEG 2, SEG 6	“El Gualí tiene algo que los destinos masificados ya no ofrecen: un sendero que sea solo tuyo. Cupos limitados y siempre con reserva previa.”

N°	Mensaje	Para quién	Texto listo para usar
4	El límite como garantía de calidad	SEG 1, SEG 6	“En El Tesoro caben diez personas frente al comedero, y ni una más. En el Gualí la capacidad de carga se respeta aunque haya demanda: por eso el torito sigue bajando.”
5	El corredor como sistema	SEG 2, SEG 5	“Dos puertas de entrada y cinco nodos, siguiendo el agua del páramo al valle: aves, café, panela y la memoria de sus montañas. Caminos del Gualí no es un punto; es un recorrido.”
6	Mujeres y jóvenes anfitriones	Todos los segmentos	“En el Gualí te reciben mujeres que levantaron su finca con sus manos y jóvenes que eligieron quedarse. Doña Isolina, Cecilia, Fabiola y Laura Sofía no te venden un tour: te abren su casa.”

5. RESUMEN EJECUTIVO: UN NODO, UN MENSAJE

Para el comunicador, el funcionario o el aliado que necesita el resumen del corredor en menos de 30 segundos.

Nodo	Estado	Segmento prioritario	Secundarios	Mensaje en una línea
N1A Fresno	Operable	SEG 1 + SEG 2	SEG 3, 5, 6	El torito dorsiblanco al amanecer y café con nombre propio. Máximo 10 personas frente al comedero.
N1B Herveo	Operable	SEG 1	SEG 2, 3, 5, 6	Más de 320 especies, del cafetal al bosque de niebla, con Cerro Bravo y el Ruiz de fondo. Todo con reserva previa.
N2A Falán	Condicionado	SEG 3 + SEG 1	SEG 2, 5, 6	Cuatro siglos de historia minera en la Ciudad Perdida y doble endemismo de aves en una mañana.
N2B Palocabildo	Operable	SEG 2 + SEG 5	SEG 1, 3, 6	El nodo de los sentidos: aromas de café, sabores de panela, cacao y miel, y los colores de una cascada.
N2C Casabianca	Mayormente condicionado	SEG 2	SEG 1, 3, 6	En Willys hasta el café hecho a pulso y el jugo de madroño del bosque nativo. Para quien acepta la montaña real.

REFERENCIAS

Chávez Triviño, X. A. (2022). *Las Reales Minas de Santa Ana (Falán, Tolima): patrimonio minero colonial y su potencial de gestión* [Documento de investigación]. Universidad Externado de Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2018). *Ley 1930 de 2018, por medio de la cual se dictan disposiciones para la gestión integral de los páramos en Colombia*.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 2.12.3 – Documento de diagnóstico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.3 – Listado priorizado de hotspots de aviturismo e informes de validación*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.8 – Documento técnico del diseño del producto turístico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.9 – Matriz de segmentación y perfil de visitante por nodo*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.10 – Lineamientos visuales básicos: aplicación de la línea gráfica Gualí al corredor turístico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.