Manual de operación turística para el avistamiento de aves

Territorios de OPORTUNIDAD

FCDS
Conservación y Desarrollo

Manual de Manejo de operación turística para el avistamiento de aves

Autor

Fundación para la Conservación y el Desarrollo Sostenible

Asesoría técnica

Maryi Adriana Serrano Garzón (Coordinadora Técnica Proyecto Guaviare Turismo Comunitario y Desarrollo Sostenible)

Ramiro Andrés Felipe Delgado Contreras (Experto en Turismo Proyecto Guaviare Turismo Comunitario y Desarrollo Sostenible)

Coordinación editorial

Adriana Vásquez

Diseño y diagramación

Diego Rueda Ferreira

Fundación para la conservación y el Desarrollo Sostenible con el apoyo de Proyecto Territorios de Oportunidad – ARD Sucursal Colombia

Índice de contenidos

Presentación 6

Introducción 7

¿A quién va dirigido este manual? 8

¿Cuáles son los objetivos de este manual? 8

Conceptos y definiciones 9

Operación Turística 13

¿Qué hacer ANTES del desarrollo de la actividad de avistamiento de aves? 13

¿Qué hacer **DURANTE** el desarrollo de la actividad de avistamiento de aves? 19

¿Qué hacer DESPUÉS del desarrollo de la actividad de avistamiento de aves? 21

El éxito es estar comprometidos 23

Compromisos con el ambiente 24

¿Qué se entiende por ***Capacidad de carga turística***? 24

¿Dónde se puede desarrollar la actividad de avistamiento de aves? 26

¿Qué es un Área Protegida y en cuales encontramos nuestros senderos? 28

Buenas prácticas para el avistamiento de aves 30

Compromisos con los demás actores de la operación 33

Turismo comunitario- Encadenamiento productivo 34

Compromisos con el turista 35

Perfil del avistador de aves 35

Procesos de Interpretación 37

Prestación de servicios con calidad turística 38

Seguridad Turística 40

Fichas de seguimiento y compromisos 43

Referencias 47

Presentación

El proyecto "*Guaviare Turismo Comunitario y Desarrollo Sostenible*" corresponde a una actividad del programa Territorios de Oportunidad, en asocio con la Fundación para la Conservación y Desarrollo Sostenible (FCDS) como ente ejecutor. El proyecto se desarrolla con el apoyo de aliados como la Corporación para el Desarrollo sostenible del norte y oriente Amazónico (CDA), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la Secretaria de Cultura y Turismo del Guaviare, la Agencia de Renovación del Territorio (ART), la Asociación de Observadores de Aves del Guaviare (GOAG), la Asociación de Guías del Guaviare (ASOGUÍAS) y la Asociación de Agencias Operadoras de Turismo del Guaviare (AGOTURG), con las que se han adelantado ejercicios para el fomento, ordenamiento y planificación del turismo sostenible como alternativa productiva para el desarrollo comunitario y oportunidades lícitas en el departamento del Guaviare.

El proyecto busca la implementación de acciones para el fortalecimiento del encadenamiento productivo en la prestación de servicios de turismo de naturaleza con enfoque comunitario, en el departamento del Guaviare, a través de tres ejes u objetivos:

- **Sector turismo**: fortalecer el desarrollo sostenible del turismo del Guaviare, a través del fortalecimiento de los actores de la cadena, la articulación interinstitucional y el sector privado.

- **Producto turístico: generar capacidades técnicas y operativas para el desarrollo del aviturismo en el Guaviare.**

- **Visibilidad y promoción: desarrollar una estrategia de visibilización y promoción de los atractivos de turismo (publicaciones de guías, libros y muralismo).**

Además, son aspectos priorizados dentro del trabajo de la FCDS, mejorar la calidad de vida de las personas que habitan las áreas de especial importancia ambiental y social, mediante la promoción de actividades turísticas comunitarias y sostenibles; apoyar las iniciativas de turismo comunitario y sostenible propuestas en el marco de las acciones que la FCDS desarrolla en los paisajes estratégicos priorizados; y fortalecer las actividades de turismo comunitario y sostenible que se implementan en el marco del modelo de Forestaría Comunitaria como una de las alternativas de uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

Introducción

Con el fin de fortalecer los procesos de planificación y ordenamiento de las actividades turísticas en el departamento del Guaviare, el proyecto "*Guaviare turismo comunitario y desarrollo sostenible*" ha puesto la mirada en el avistamiento de aves como una actividad de gran importancia en el territorio; por medio de esta, busca la ejecución de una actividad turística responsable, comprometida con el medio ambiente, con las comunidades y con los visitantes. Para ello es fundamental entender la forma adecuada de desarrollar el aviturismo en términos de seguridad, buenas prácticas, calidad en la prestación de servicios y otros elementos que se dan a conocer en el presente manual.

¿A quién va dirigido este manual?

Este manual está dirigido a todos aquellos actores involucrados en la operación turística de avistamiento de aves, incluyendo:

- **Prestadores de servicios turísticos asociados a la actividad como agencias de viajes, guías, transportadores de turismo, servicios de alimentación y establecimientos de alojamiento y hospedaje.**

- **Instituciones y entidades que se relacionan directamente con la operación, tales como instituciones de gobierno, entidades de gestión del riesgo, autoridades ambientales, instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales.**

- **A toda la comunidad que hace parte de aquellos emprendimientos rurales que buscan involucrarse en la prestación de servicios asociados a la actividad.**

El manual puede ser utilizado por cualquier persona y en cualquier operación que tenga como objetivo el fortalecimiento del turismo comunitario en el territorio y las buenas prácticas del avistamiento de aves.

¿Cuáles son los objetivos de este manual?

El principal objetivo de este manual es dar a conocer a las comunidades e instituciones los lineamientos básicos para desarrollar de forma adecuada la operación turística del avistamiento de aves, mostrando las funciones de cada actor y resaltando los compromisos que estos deben tener con el medio ambiente, con el visitante y con los demás miembros que hacen parte del desarrollo de la actividad.

Se resaltan elementos como la importancia de la Capacidad de Carga Turística, el cumplimiento a las medidas de manejo y los monitoreos participativos, así como la identificación del perfil de turista, la seguridad turística y las buenas prácticas del avistamiento de aves.

Conceptos y definiciones

Actividades turísticas: aquellas que llevan a cabo los turistas durante el tiempo que dura su estancia en un lugar fuera de su espacio habitual y que son ofrecidas por prestadores de servicios específicos, con fines de lucro social y económico.

Atractivo turístico: es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur).

Avistamiento de aves: es el disfrute del ambiente a través del acto de observar e identificar aves en su hábitat natural (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MinCIT, 2012).

Turismo de avistamiento de aves: es el conjunto de actividades con ánimo de lucro consistentes en facilitar a todo tipo de personas la observación de aves en zonas naturales como medio de esparcimiento o a veces de investigación y desarrollo científico (Guía de buenas prácticas para la actividad de aviturismo en Colombia, 2017).

Cadena de valor turística: es el conjunto de empresas (o prestadores de servicios) integradas alrededor de la producción de un bien o servicio turístico, que van desde los productores o generadores de este servicio hasta el consumidor final, pasando por todos y cada uno de los eslabones de comercialización (Adaptado Izasa, J. 2008. Cadenas productivas. Enfoques y precisiones conceptuales. *Sotavento*, 11, 8-25). La Cadena de Valor se define como una alianza o red de colaboración estratégica entre varias organizaciones participantes con el fin de lograr ciertos objetivos en el mercado durante el largo plazo y para beneficio mutuo de los participantes (Lundy *et al.*, 2003).

Calidad turística: según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la calidad es "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los/las consumidores/as respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural".

Uno de los principios rectores de la Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996), es que "es primordial optimizar la calidad de los destinos y de los servicios turísticos en todas sus áreas, con el fin

de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional". Es por ello que se da la creación de Unidades Sectoriales de Normalización y las correspondientes Normas Técnicas Sectoriales para cada subsector del sector turismo y un sello o Marca de Certificación de Calidad Turística (Resolución 650 de 2008) donde se menciona que "el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear la cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores". Dentro de sus objetivos se encuentran mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en Colombia, crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño, promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad, facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos, incentivar la prestación de servicios turísticos de calidad, promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

Capacidad de carga turística (CCT): es el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites al uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad ambiental (Resolución 1558 de 2012).

Destino turístico: unidad de planificación y gestión del territorio que, como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista por diversos grupos humanos, tales como la comunidad local (Política de calidad turística. MinCIT, Bogotá 2016).

Esquemas de operación y manejo: un esquema de operaciones nos muestra una secuencia de procesos que se deben llevar a cabo para alcanzar la calidad en la prestación de servicios turísticos de un grupo comunitario cumpliendo con el objetivo principal del turismo que es satisfacer la motivación de visita. Dichos procesos deben ser llevados a cabo por la base comunitaria interesada en la prestación de servicios turísticos y organizar el esquema o propuesta mediante la cual se organizan internamente para ofrecer los servicios atendiendo a las capacidades de la comunidad y las necesidades del turista que se atendrán a través de cada servicio. En este sentido, se identifican los servicios turísticos, el personal, roles, actividades y procedimientos, los materiales, tiempos, presupuestos y otros recursos y elementos necesarios para tal fin. Así mismo cada proceso lleva una etapa con una secuencia cronológica para una distribución ideal de la operación (Documento de Esquemas de Manejo y Operación de ruta turística San José del Guaviare y El Retorno).

Guía profesional de turismo: se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado (Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.4.410.1).

Intérprete ambiental o experto local: es la persona que nació en el territorio aledaño al área protegida y/o atractivo o que ha desarrollado gran parte de su vida en dicho territorio y por tanto conoce sus atractivos ecoturísticos y/o los de su zona de influencia, conoce y participa de su cultura y además cuenta con experiencia en la conducción de grupos y con habilidades para comunicar su conocimiento sobre el territorio y sus valores naturales y culturales. Para el ordenamiento del ecoturismo de las áreas protegidas, la reducción de presiones sobre los valores naturales y el cumplimiento de su reglamentación es fundamental la vinculación de la comunidad local como intérpretes ambientales, debido a que en su labor en la conducción y manejo de grupos difunden su conocimiento y generan apropiación e identidad con el área protegida, aportando al desarrollo local como alternativa económica (Guía para la Planificación del Ecoturismo en las Áreas Protegidas de Parques Nacionales Naturales de Colombia).

Interpretación ambiental orientada al turismo: proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y cultural, motivando al turista, viajero o pasajero a participar en experiencias con el fin de sensibilizarlo y generar en él comprensión hacia el recurso que es interpretado (Norma Técnica Sectorial NTSGT 005 – Guías de Turismo – conducción de grupos en recorridos ecoturísticos).

Senderos: son instalaciones que se encuentran habitualmente en las áreas naturales de todo el mundo. Su construcción ha evolucionado desde el simple corte de la vegetación para que pasen los visitantes a caminos sofisticados con suelo de madera, puentes de piedra, etc. Igualmente, el diseño de senderos ha evolucionado hasta llegar a importantes métodos científicos de planificación. La localización y el diseño de un sendero es un instrumento fundamental para minimizar el impacto sobre los recursos, y asegurar la máxima satisfacción del visitante (Heras, 2005).

Un sendero turístico tiene como finalidad un recorrido temático propio de una comunidad o área geográfica determinada, que permite el conocimiento de uso, valores y atractivos más particulares del territorio, capaz de atraer visitantes y motivar su desplazamiento a lo largo del sendero, maravillándose con sus paisajes, visitando los atractivos, realizando actividades deportivas y de naturaleza, y utilizando los servicios que se ubican a lo largo del mismo. En un sendero, los visitantes pueden sumergirse en este viaje de conocimiento y encuentro con la naturaleza: muchos de ellos cuentan con paradas interpretativas diseñadas, para personas con capacidades especiales, que es una de las cosas más importantes que deberían tener en cuenta. Dentro de cada sendero se puede apreciar y conocer de cerca, de manera pedagógica y didáctica, las diferentes especies de fauna y flora de cada lugar, despertando así la conciencia del respeto y cuidado de la naturaleza (Website Entorno turístico).

Operación turística: es el conjunto de servicios turísticos organizados y engranados entre sí, necesarios para otorgar una adecuada experiencia al visitante. Es el momento en el que se ejecuta la actividad, desde el primer contacto con el visitante hasta su despedida; puede darse en el sitio donde se desarrollará la actividad o en un lugar de encuentro para el posterior traslado al sitio.

Prestador de servicios turísticos: entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo (Ley 300 de 1996).

Protocolo de operación: son una serie de lineamientos que se deben cumplir para llevar a cabo una operación o el desarrollo de determinadas actividades de manera adecuada. Estos lineamientos pueden ser definidos mediante normatividad o legislación y tienen un respaldo técnico o estudios previos que comprueban su efectividad. Dicho conjunto de normas es establecido en el marco de la implementación de las estrategias y acciones de planificación del turismo.

Turista: cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, el descanso, la ocupación del tiempo libre, peregrinaciones, salud, u otra diferente a una actividad en el lugar de destino (Ley 1558 de 2012, artículo 4).

Visitante: persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado (RIET 2008).

Operación Turística

La operación turística para el avistamiento de aves abarca diferentes procesos que se interrelacionan generando todo un sistema. En cada proceso se ven involucrados diferentes actores con sus respectivas funciones y responsabilidades.

¿Qué rol desempeña la agencia de viajes operadora en el desarrollo de la actividad?

En el marco de la operación para el avistamiento de aves, la Agencia de Viajes Operadora es el eje articulador de la cadena de valor y en el cual se centra la "Operación Turística" que se desarrolla mediante el debido engranaje de los diferentes servicios y que, suele involucrar a varios actores de la cadena de valor

La operación turística se desarrolla en tres etapas: *antes, durante y después,* estableciendo una planeación y preparación de las actividades, una ejecución y un seguimiento, y el posterior análisis para generar una mejora continua en el proceso. Si bien las actividades pueden tener acciones que se dan desde otros actores a nivel nacional e incluso internacional, el corazón de la operación turística se da en lo local.

De este modo, los actores llevan a cabo su rol y se articulan con cada proceso de la operación y así, de manera organizada, logran ejecutar adecuadamente la prestación de los servicios turísticos impactando satisfactoriamente la experiencia de visita del turista.

¿Qué hacer ANTES del desarrollo de la actividad de avistamiento de aves?

La planeación de las actividades contempla el análisis detallado de cada proceso y es clave para minimizar o mitigar posibles inconvenientes en la operación. Esta preparación debe darse de manera consiente y comprometida ya que de lo contrario sería una operación improvisada y con alto riesgo de que salga mal.

Planear con tiempo y realizar un estudio de las operaciones anteriores constituye el éxito de una buena ejecución de la actividad de avistamiento de aves.

Actores que intervienen ANTES *de la operación:*

Autoridad ambiental

- Policía de turismo
- Grupo de Gestión del Riesgo (designado para turismo)
- Grupo de investigación especializado en aves
- Asociación de guías
- Guías de turismo (Interpretes)
- Asociación de agencias
- Agencias de viajes operadoras
- Operadores rurales
- Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH): rural y urbana
- Servicios de alimentación: rural y urbana
- Servicios de transporte: fluvial y terrestre

Tabla 1. Procesos *Antes* de la operación

Proceso	Actividades
1. Preparación del Escenario	• El Operador Rural de Turismo revisará en compañía del designado para turismo de Gestión del Riesgo el estado de los senderos en cuanto a infraestructura deteriorada, riesgos de deslizamientos, desbordamientos de caños o cuerpos de agua. Esto hará parte del plan de emergencias y contingencias. En el escenario se establecerán puntos de control, camillas, botiquines y señalética según se determine. • El Operador Rural de Turismo realizará el mantenimiento de los senderos, área de inducción/ recepción y baños (contemplando el pozo séptico y tanque de reserva de agua). • El Operador Rural de Turismo generará un aviso oportuno a la Asociación de Agencias y las entidades de cualquier eventualidad.

Proceso	Actividades
2. Disponibilidad de cupos de operación y solicitud de permisos de operación	• La Autoridad Ambiental informará a la Asociación de Agencias la disponibilidad de cupos para cada sendero. La Asociación de Agencias posteriormente asignará esos cupos a la Agencias de viajes Operadoras. • La Asociación de Agencias solicitará el permiso de operación ante la Autoridad Ambiental. Esta entidad generará permisos de operación según la Capacidad de Carga Turística mantenimientos, cierres temporales, etc. establecidos para el lugar y dará respuesta por medio de la Asociación de Agencias a las Agencias de viajes Operadoras. • La Asociación de Agencias dará aviso a la entidad encargada de Gestión del Riesgo y Policía de Turismo del grupo que estará en cada escenario (número de personas, horarios de operación, rutas, nombre del guía líder, nombre de la agencia responsable de la operación y otros que dicha entidad considere). De manera conjunta, la Asociación de Agencias y Gestión del Riesgo establecerán un plan de emergencias y contingencias para la operación donde se vincularán otras entidades como la Secretaría de Salud y los centros de salud. • La Policía de Turismo revisará con cierta periodicidad la documentación de las Agencias de viajes Operadoras y realizará visitas de inspección. Los procesos de suspensión de operación y seguimiento al proceso lo realizarán por medio de la Asociación de Agencias.
3. Informe de Operación según reservas	• La Asociación de Agencias informará a las Agencias de viajes Operadoras las novedades en los senderos, capacidad de carga disponible, cierres temporales, accesos, etc. • La Agencia de viajes Operadora solicitará a la Asociación de Agencias la asignación de cupos para el ingreso a los senderos según su sistema de reservas. También dará aviso de los turistas que visitarán los escenarios, los cronogramas de los recorridos, número de personas, horarios de operación, rutas y nombre del guía líder. • Así mismo realizará seguimiento al cumplimiento de requisitos establecidos en el Protocolo de Operación tales como documentación actualizada (RNT y NTS TS), cumplimientos de horarios, cumplimiento a la CCT, etc. Para presentar el informe a Policía de Turismo.
4. Solicitud de Guías	• Las Agencias de viajes operadoras solicitarán el servicio de guianza a la Asociación de guías acorde al perfil del visitante establecido, las características del grupo y el paquete generado (guía bilingüe, experiencia en el aviturismo (media- alta), guía líder, baquiano- interprete).

Proceso	Actividades
5. Establecimiento de Guías, formación y equipamientos	• La Asociación de guías determinará el guía líder pertinente para cada tour con la previa solicitud de la Agencia de viajes Operadora. Así mismo, el guía acompañante (baquiano o aprendiz) según lo requiera y/o permita el tour. • La Asociación de guías realizará seguimiento a la documentación de los guías (RNT, procesos de formación y operación condicionada). • Los guías presentarán con determinada frecuencia la documentación (actualizaciones) establecida en el Protocolo de Operación para poder prestar el servicio de guianza. También la disponibilidad de tiempo para la prestación del servicio. • La Asociación de guías apoyará en la gestión de equipamientos y capacitaciones para el fortalecimiento de los guías. El apoyo de la Asociación de agencias, Secretaría de Cultura y Turismo y ONG es importante en este fortalecimiento.
6. Reserva de Hospedaje	• La Agencia de viajes operadora establecerá el prestador de servicios de alojamiento/ hospedaje que esté acorde con el circuito establecido en la operación. • La Agencia de viajes operadora debe generar reserva oportuna al prestador de servicios de alojamiento/hospedaje con la información pertinente solicitada por este (requerimientos especiales de los turistas, datos personales de los turistas, documentación en caso de menores de edad, etc.), acordes al perfil del visitante identificado en su reserva. • La Agencia de viajes Operadora también debe solicitar la respectiva documentación y cumplimiento de requisitos legales (RUT, RNT, implementación de NTS TS, entre otros) para su control de proveedores y según lo establecido en los protocolos de operación.
7. Reserva de Alimentación	• La Agencia de viajes operadora establecerá el prestador de servicios de alimentación que esté acorde con el circuito establecido en la operación. • La Agencia de viajes operadora debe generar reserva oportuna al prestador de servicios de alimentación con la información pertinente solicitada por este (requerimientos especiales de los turistas, cantidad de platos, horarios de servicio) acordes al perfil de Visitante identificado en su reserva. • La Agencia de viajes operadora también debe solicitar la respectiva documentación y cumplimiento de requisitos legales (RUT, cámara de comercio, registro sanitario, entre otros) para su control de proveedores y según lo establecido en los protocolos de operación.

Proceso	Actividades
8. Reserva de Transporte	• La Agencia de viajes Operadora debe generar reserva oportuna al prestador de servicios de alimentación con la información pertinente solicitada por este (requerimientos especiales de los turistas, cantidad de platos, horarios de servicio) acordes al Perfil de Visitante identificado en su reserva. • También debe solicitar la respectiva documentación y cumplimiento de requisitos legales (RUT, RNT, implementación de NTS TS, seguros, técnico-mecánica, licencias de conducción, entre otros), para su control de proveedores y según lo establecido en los protocolos de operación.
9. Acompañamiento técnico	• El grupo de investigación especializado en aves prestará servicios de caracterización de especies de avifauna, apoyo a estudios de capacidad de carga turística y educación ambiental e interpretación a la autoridad ambiental.
10. Capacitaciones	• El grupo de investigación especializado en aves impartirá capacitaciones en temas de aviturismo a los guías, en proceso de aprendizaje por medio de la gestión realizada con la Asociación de guías. Aquí el apoyo de la Secretaría de Cultura y Turismo del Guaviare es clave en la gestión, al igual que la vinculación de actores como el SENA y entidades de Gestión del Riesgo dentro de los planes de emergencias y contingencias.

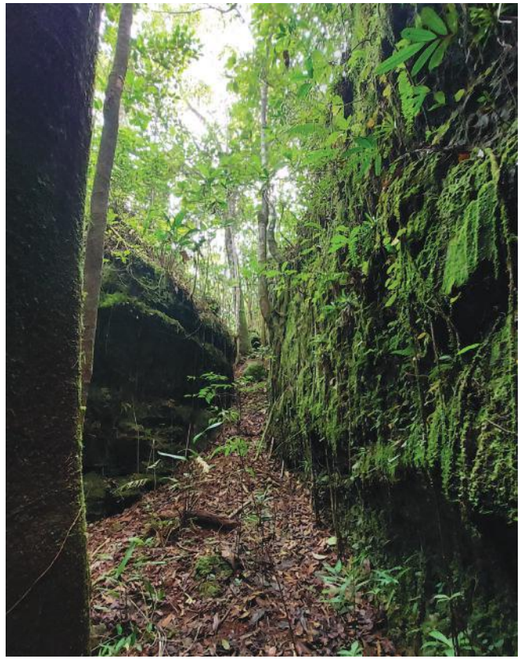
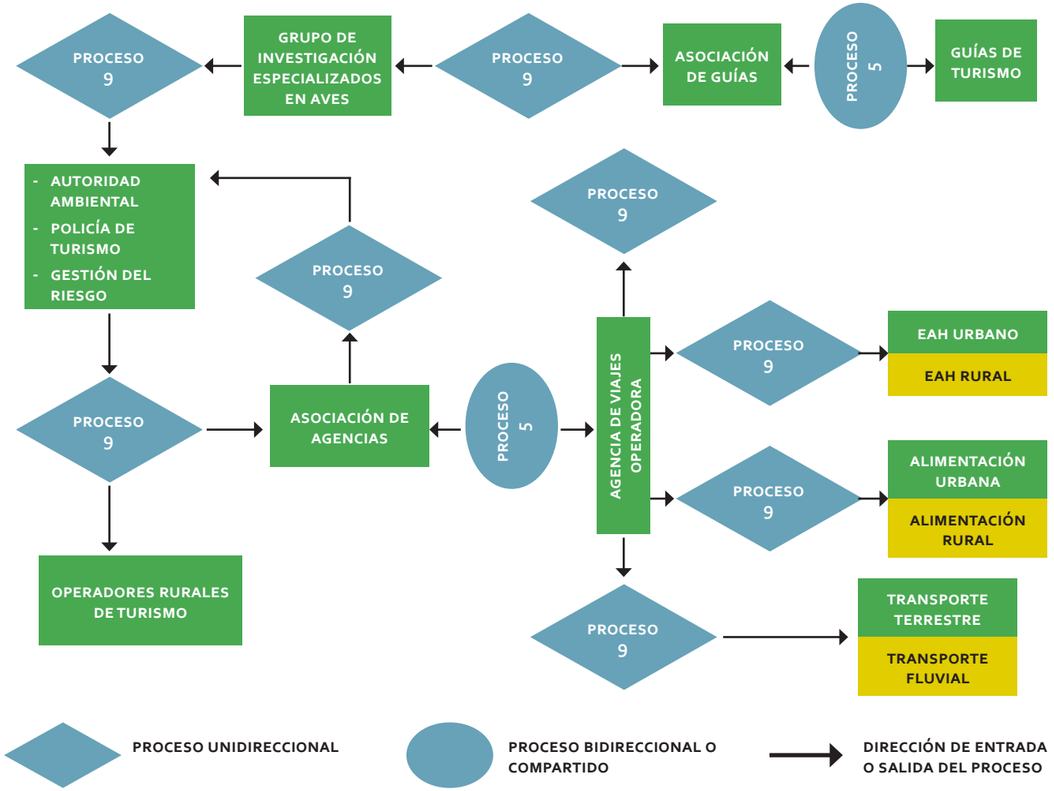


Figura 1. Procesos *ANTES* de la operación



¿Qué hacer DURANTE el desarrollo de la actividad de avistamiento de aves?

Esta es la ejecución de la actividad en sí, donde se debe estar atento a que todo se desarrolle acorde a lo planeado y en caso de algún imprevisto tomar acciones correctivas.

Actores que intervienen DURANTE la operación.

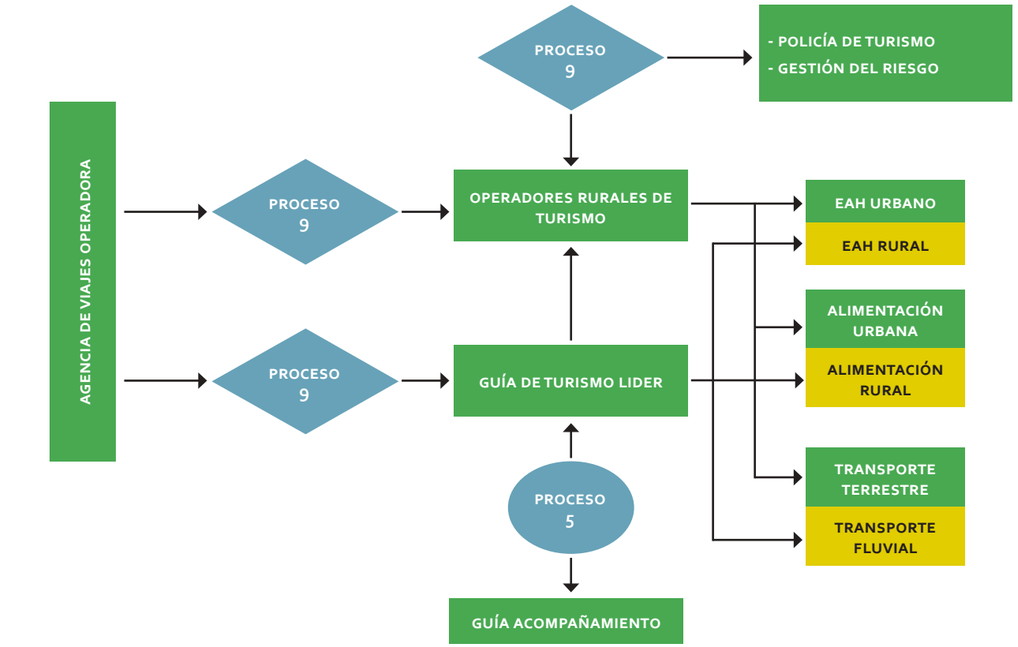
- **Policía de turismo**
- **Grupo de Gestión del Riesgo (designado para turismo)**
- **Guías de turismo (Interpretes)**
- **Agencias de viajes operadoras**
- **Operadores rurales**
- **Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH): rural y urbana**
- **Servicios de alimentación: rural y urbana**
- **Servicios de transporte: fluvial y terrestre**

¿Qué rol desempeña el guía- interprete de turismo en el desarrollo de la actividad?

El guía o interprete de avistamiento de aves es quien realiza el acompañamiento en prácticamente todo el recorrido, es el intermediario entre el turista y los demás componentes del recorrido bien sean otros prestadores de servicios turísticos o lo más importante con el escenario en sí. Esto último gracias a los procesos de interpretación donde por medio de diferentes técnicas el guía-interprete dará a conocer todo lo que compone el escenario (especies, culturas, ecosistemas, comunidades). Dentro de estos procesos de interpretación la identificación de las diferentes especies, conocer su comportamiento (alimentación, sonidos, vuelo, taxonomía), el ecosistema en el que habita (distribución, anidación, zonas de cortejo, temporadas); los nombres comunes o usados en el lugar son la herramienta fundamental para dicha interpretación.

Artículo 94. De los Guías de turismo. Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. (Ley 1558 de 2012)

Tabla 2. Procesos *DURANTE* la operación



¿Qué rol desempeña la autoridad ambiental en el desarrollo de la actividad aviturística?

Su objetivo es estructurar e implementar políticas, planes, programas y proyectos que propendan por la conservación, protección y recuperación del ambiente y recursos naturales renovables. Además, desarrollan líneas de trabajo en sus planes de acción asociadas al tema de turismo y formulan planes de ordenamiento siendo los administradores del área de conservación en la región.

¿Qué rol desempeñan las entidades de gestión del riesgo en el desarrollo de la actividad aviturística?

Realizar acciones coordinadas y articuladas con las diferentes instituciones operativas del sistema local para la gestión del riesgo de desastres, actuando esencialmente en pro del interés general, en la conservación de las vidas humanas y en la medida que sea permitido en la conservación del ambiente las especies de fauna y los bienes de la comunidad. Generan políticas y acciones de conocimiento, reducción y manejo de los riesgos y desastres que involucren todos los sectores sociales entre ellos las actividades turísticas, para proteger la vida y bienes del municipio.

Proceso	Actividades
1. Co-coordinación en el escenario.	• Se establecerá una coordinación compartida o co-coordinación de la actividad entre la Agencia de viajes operadora y el Operador rural de turismo. Por estar en el escenario, el operador tendrá una respuesta directa y eficaz ante cualquier requerimiento o eventualidad. • En algunos casos condicionados el Operador rural de turismo también prestará los servicios de alojamiento/ hospedaje, alimentación y transporte fluvial.
2. Líder Supervisor	• El Guía líder realizará el acompañamiento al turista en el desarrollo de toda la operación, y supervisará que la prestación de los servicios se dé acorde a lo esperado. • El Guía líder informará a la Agencia de viajes operadora de cualquier novedad en la operación.
3. Activación del Plan de Emergencias.	• Los operadores rurales de turismo serán quienes den aviso a las entidades de Gestión del Riesgo y Policía de Turismo ante una eventualidad. Así mismo avisarán a la Agencia de viajes Operadora. • Los operadores rurales de turismo serán quienes apoyen el manejo de alguna eventualidad según lo establecido en el plan de emergencias y contingencias. • En un trabajo conjunto los operadores rurales de turismo, el Guía líder y el Guía acompañante darán la respuesta primaria a la emergencia según lo establecido en el plan de emergencias y contingencias.
4. Guianza, proceso de aprendizaje y apoyo al plan de emergencias.	• El Guía líder realizará las labores principales de interpretación de la avifauna mientras que el Guía Acompañante realizará un apoyo en dicha guianza (especialmente guía aprendiz) y realizará labores de interpretación del territorio (especialmente guía baquiano). • El Guía líder apoyará el proceso de aprendizaje al Guía aprendiz, haciéndolo partícipe del proceso de interpretación de avifauna. • Los dos guías serán los primeros respondientes ante una eventualidad y en un trabajo conjunto activarán el plan de emergencias y darán aviso al Operador rural de turismo.

Figura 2. Procesos *DURANTE* la operación

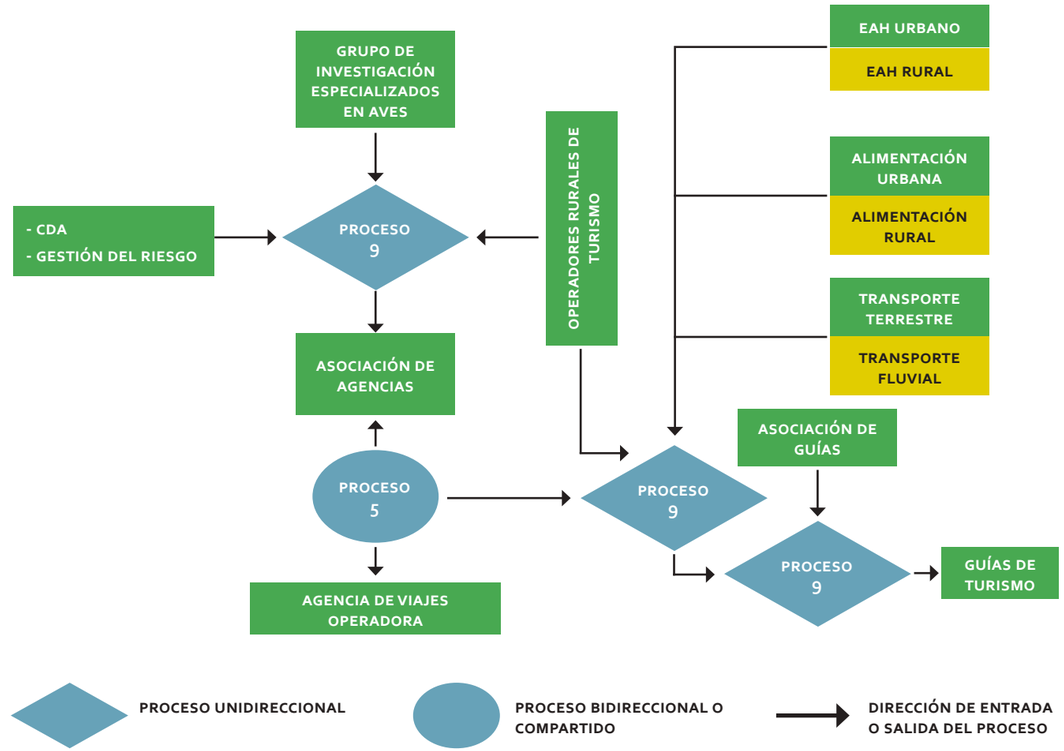
¿Qué hacer DESPUÉS del desarrollo de la actividad de avistamiento de aves?

La evaluación de la ejecución de la actividad permitirá establecer las posibles fallas presentadas y por ende generar acciones de mejora. En caso de que la ejecución se desarrolle sin imprevistos, esto será un modelo de operación y dará la oportunidad de fortalecer cada proceso en búsqueda de una mejora continua como elemento clave en la prestación de servicios de calidad.

Tabla 3. Procesos *DESPUÉS* de la operación

Proceso	Actividades
1. Monitoreos. *Plan de mantenimiento, monitoreo y medidas de manejo.*	• De manera conjunta, autoridad ambiental, Gestión del riesgo, operadores rurales de turismo y el grupo de investigación especializado en aves realizarán los monitoreos participativos que se establezcan en los Estudios de capacidad de carga turística y los Planes de emergencias y contingencias; estos, acordes a una periodicidad establecida en los estudios y planes. Las entidades comunicarán a la Asociación de agencias cualquier cambio establecido según los resultados que arrojen los monitoreos (cambios en la capacidad de carga turística, en el Plan de emergencias y contingencias o en los cierres temporales).
2. Criterios de evaluación para mejora continua.	• De manera conjunta la Asociación de agencias y las agencias de viajes operadoras unificarán criterios de evaluación y crearán un sistema de análisis de la satisfacción del cliente. Esto con el fin de rastrear falencias en la operación y tomar las medidas pertinentes. • El análisis de la guianza se realizará mediante Asociación de guías.
3. Evaluación de la Guianza.	• La Asociación de guías establecerá reuniones periódicas con el fin de analizar las conclusiones obtenidas de esa evaluación de la satisfacción del cliente pertinentes a la guianza.
4. Toma de decisiones e implementación de acciones.	• Mediante un comité, la Asociación de guías, la Asociación de agencias, los operadores rurales de turismo, los representantes de los gremios de alojamiento y hospedaje, los transportadores y los prestadores de servicios de alimentación, evaluarán las conclusiones obtenidas por la Asociación de agencias en el sistema de análisis de satisfacción del cliente. Posteriormente se tomarán decisiones, medidas correctivas e implementación de acciones de mejora a quien le sea competente y un seguimiento a dichas acciones.

Figura 3. Procesos *DESPUÉS* de la operación



El éxito es estar comprometidos

Una vez entendida la operación turística y los diferentes procesos y roles que cada actor desempeña, es necesario entender que se deben adquirir compromisos con toda la operación. Esto incluye compromisos con el ambiente y el escenario donde se desarrolla la actividad, compromisos con los demás actores que forman este sistema y compromisos con el turista.

"Si te dedicas a aquello que te gusta y te apasiona, no es necesario contar con ningún plan maestro sobre cómo van a suceder los acontecimientos"

Mark Zuckerberg. Cofundador de Facebook

El éxito de una operación turística para el avistamiento de aves está en cómo se engranan las actividades que cada actor tiene en los procesos, ya que si una falla puede fallar toda la operación. Por esto más que una responsabilidad que todos deben adquirir es una dedicación y amor por cada labor, es sentir y disfrutar lo que se hace.

Fichas de Seguimiento y compromiso

Las fichas de seguimiento y compromiso son la forma de autoevaluar y conocer el estado actual con respecto a la operación de avistamiento de aves. Estas serán a su vez la base para establecer un plan de mejora y compromisos por parte de los diferentes actores.

Ejemplo de una ficha de Seguimiento y Compromiso

Elemento	Estado actual	Compromiso
Capacidad de Carga Turística	Contamos con Capacidad de carga establecida pero aún no realizamos monitoreos.	Realizar monitoreos (trimestrales) según lo establecido en las medidas de manejo de la Capacidad de Carga.
Estado de los senderos	Se realiza limpieza a los senderos, pero aún no se cuenta con infraestructura.	Instalar señalización preventiva en los pasos de los caños (en el tercer mes del año) mientras se cuenta con la capacidad técnica para la construcción de infraestructura apropiada.
Acuerdos de conservación	Se tienen aproximadamente 80 hectáreas destinadas a la conservación.	Buscar programas de acuerdos de conservación por medio de la Autoridad Ambiental (Segundo semestre del año).
Buenas prácticas de Avistamiento de aves	Se informan las buenas prácticas de avistamiento de aves en la charla de inducción.	Establecer un plan de control y vigilancia del desarrollo de buenas prácticas durante la actividad liderado por los guías.

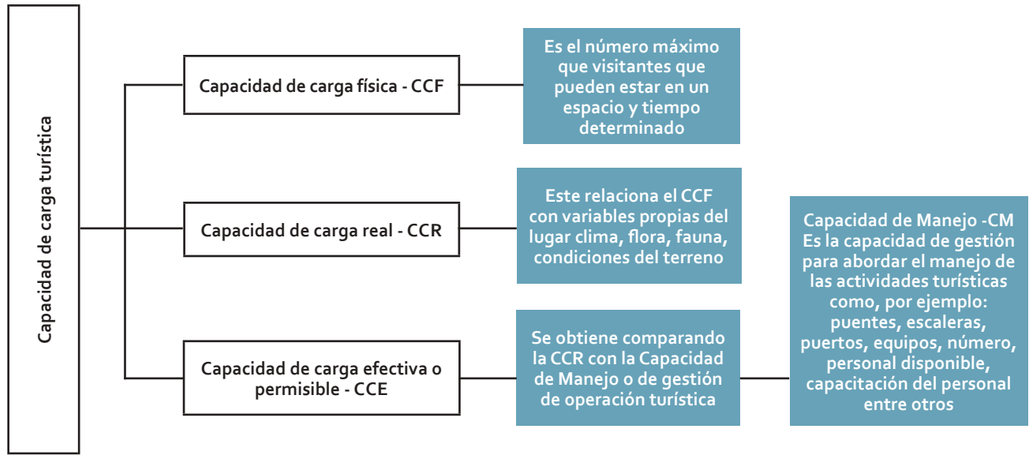
Compromisos con el ambiente

Es de gran importancia establecer acciones para la conservación del ecosistema donde se realizan las actividades, por ello se deben tomar medidas que minimicen los posibles impactos generados por la actividad de avistamiento de aves.

¿Qué se entiende por *Capacidad de carga turística*?

Es el número máximo de personas para el aprovechamiento turístico que una zona puede soportar, asegurando total satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites al uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad ambiental (Res. 1558 de 2012).

Figura 3. Procesos *Después* de la operación



Estos límites de uso se determinan bajo el análisis de los posibles impactos negativos que se puedan dar en el desarrollo de la actividad de avistamiento de aves. Los impactos pueden darse sobre el medio ambiente (por ejemplo, el ruido que pueda afectar a alguna especie de ave) o sobre la experiencia de visita (por ejemplo, el mejorar la señalización para un proceso de interpretación). Es por esto que se crean *medidas de manejo* con el fin de solventar estos impactos evitando que se den, mitigándolos o dando algún tipo de control con el fin de que no lleguen al punto de afectar en gran medida al ecosistema o al disfrute de la actividad.

Monitoreos Participativos

El monitoreo participativo es una estrategia para evaluar o analizar el comportamiento del escenario, de tal forma que se determine si ha empeorado, mejorado o mantenido igual. A su vez, el monitoreo nos muestra que tan acertadas son las medidas de manejo establecidas para poder fortalecerlas o replantearlas según el caso.

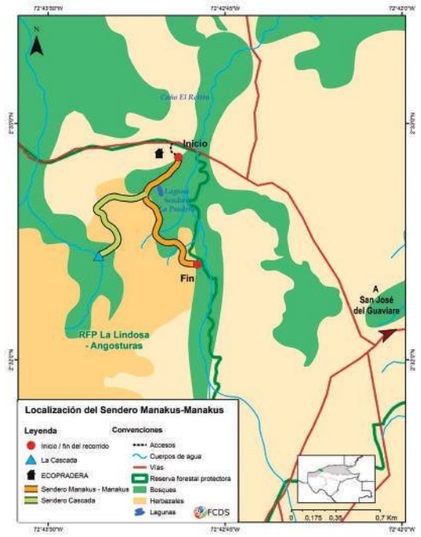
Pero, ¿por qué participativos?

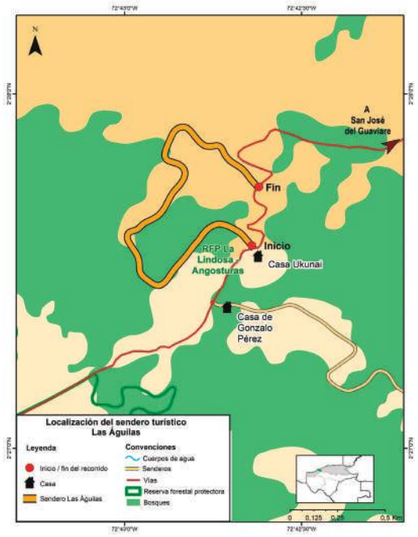
Porque no solo es función de la autoridad ambiental sino también de los demás actores. SI se evalúa, por ejemplo, el manejo de los residuos sólidos, este es responsabilidad de: el guía en su manejo del grupo, del operador rural al establecer un control de ingreso de desechables, de la agencia de viajes operadora al establecer anticipadamente el uso de botellas personales.

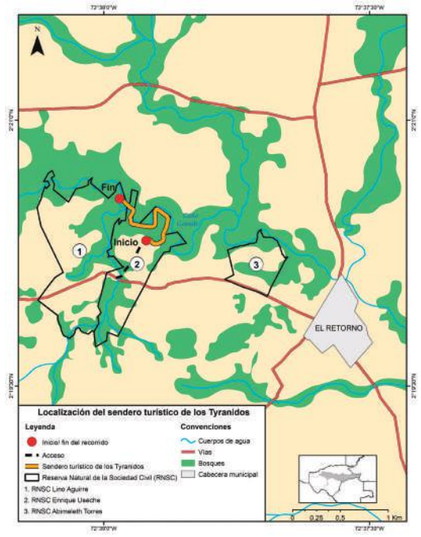
¿Dónde se puede desarrollar la actividad de avistamiento de aves?

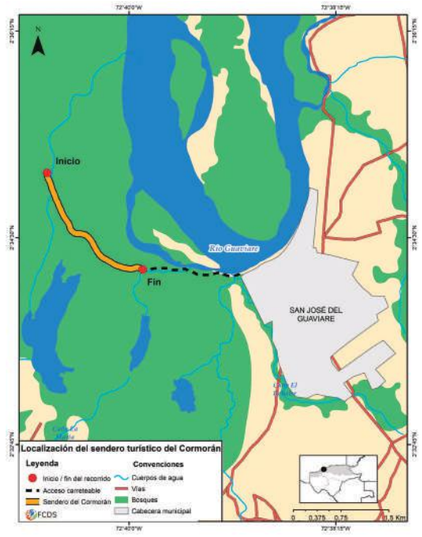
Para el desarrollo del turismo de avistamiento de aves, el proyecto *Guaviare, turismo comunitario y desarrollo sostenible* ha priorizado diez senderos cuyo potencial de especies, facilidades de recorrido, riqueza paisajística y oportunidades para la comunidad entre otros factores marca la diferencia para la ejecución de la actividad.

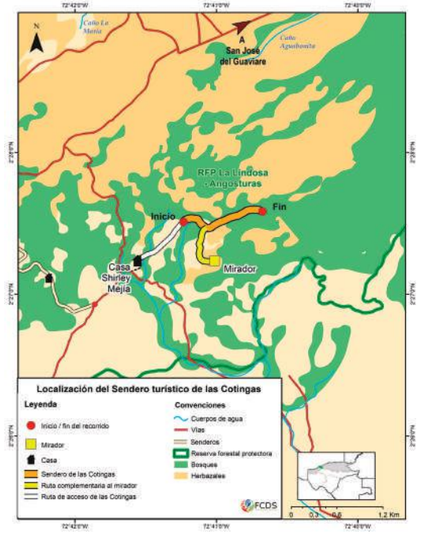
Salidas cartográficas de los senderos

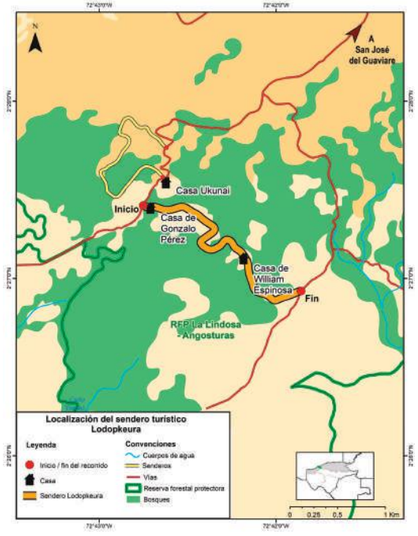


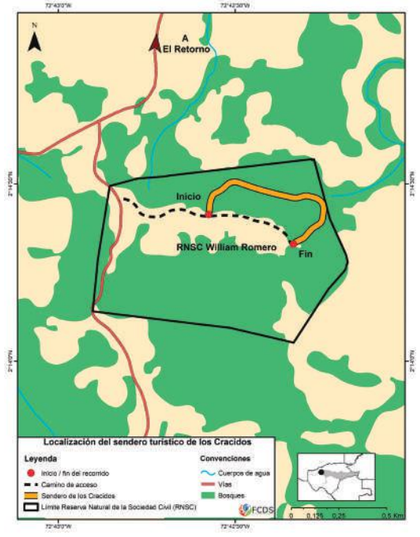


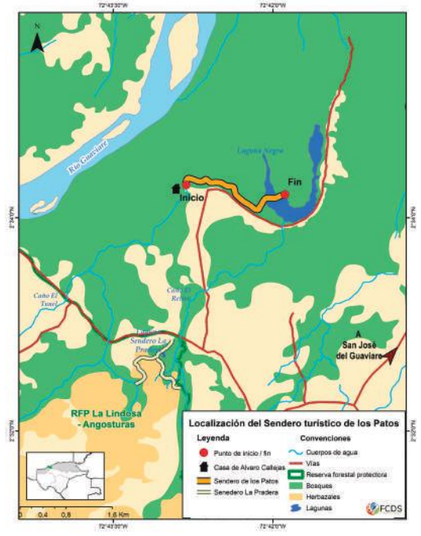


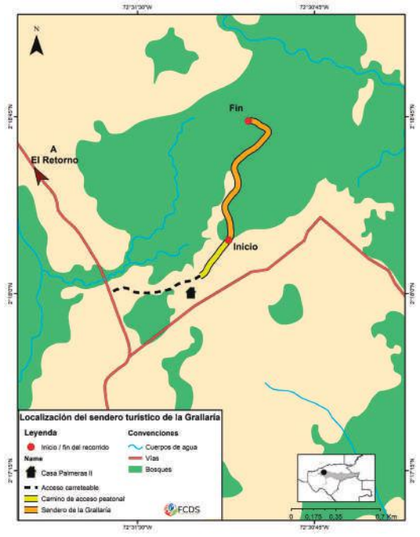


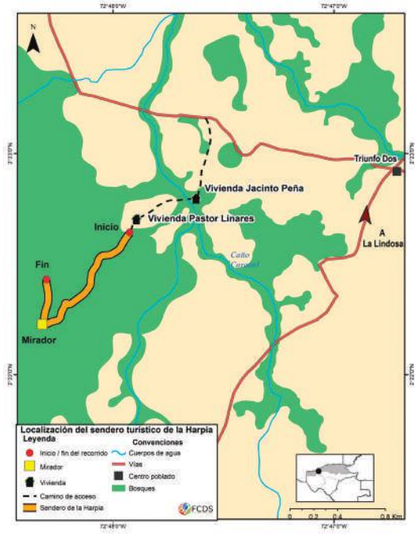












¡Estos senderos son más que un simple camino!

Estos escenarios requieren mantenimiento, infraestructura y señalización apropiada para que el recorrido genere la mejor experiencia al visitante y el menor impacto al ecosistema. Es por esto que los senderos requieren adecuaciones que se irán desarrollando de manera escalonada (corto, mediano y largo plazo), que mejorarán las posibilidades de promoción y gestión de la actividad.

¿Qué es un Área Protegida y en cuales encontramos nuestros senderos?

Un área protegida es una zona con límites claros que ha sido oficialmente declarada por una entidad del gobierno y tiene como objetivo la conservación de la diversidad biológica y sus beneficios asociados. Las áreas protegidas están reguladas y zonificadas, lo que quiere decir que se han establecido zonas específicas para el uso de la tierra. Por ejemplo, algunas zonas pueden ser usadas para agricultura y ganadería, otras para la regeneración natural de los bosques, y otras para la protección de los bosques que ya están presentes (Calidris, Asociación para el estudio y la conservación de las aves acuáticas en Colombia).

En nuestro territorio se encuentran diferentes tipos de áreas protegidas y nuestros senderos se ubican dentro de algunas de ellas. A continuación, se mencionan los tipos de áreas protegidas:

Áreas Protegidas Públicas

Las del Sistema de Parques Nacionales Naturales:

Las Reservas Forestales Protectoras. Donde se ubican los senderos Las Aguilas, Lodopkeura, Grallaria y Manakus Manakus se encuentran en la Reserva Forestal Protectora Serranía de la Lindosa).

Los Parques Naturales Regionales:

Los Distritos de Manejo Integrado. La totalidad de los senderos se encuentran en el Distrito de Manejo Integrado Ariari Guayabero

Los Distritos de Conservación de Suelos.

Las Áreas de Recreación Áreas Protegidas Privadas:

Las Reservas Naturales de la Sociedad Civil. Donde se ubican los senderos Cracidos y Tyranidos, en el municipio de El Retorno.

Los senderos establecidos para el desarrollo de actividades turísticas de avistamiento de aves se distribuyen principalmente en tres áreas protegidas: el DMI Ariari- Guayabero (con sus diferentes zonificaciones de uso), la Reserva forestal Protectora Serranía de La Lindosa (RFPSLL) y las Reservas Naturales de la Sociedad Civil (RNSC).

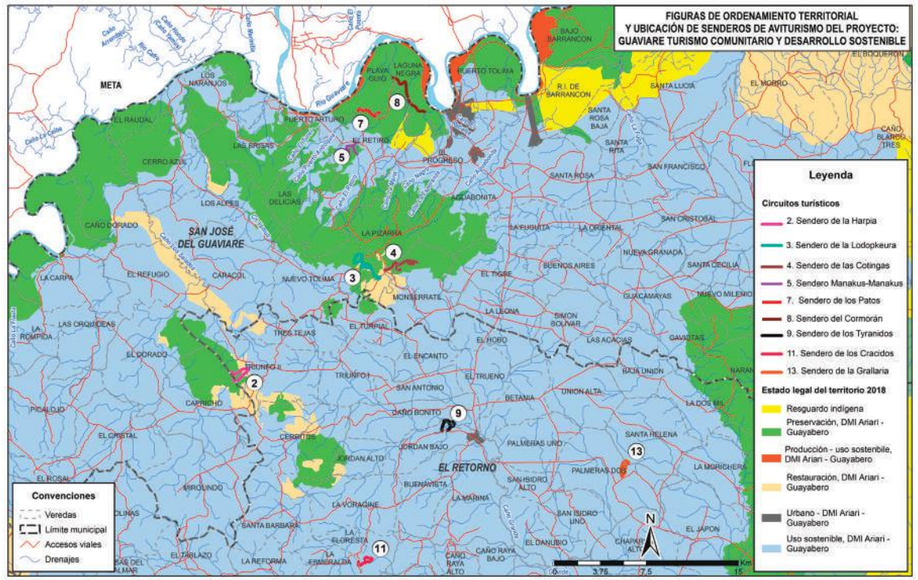
Objetivos de conservación

Un territorio se convierte en área protegida cuando se ha comprobado científicamente su valor biológico por sus altos índices de biodiversidad, reflejados en especies endémicas, raras o de distribución reducida que estén amenazadas o en riesgo de extinción, o cuyos hábitats estén en riesgo (Tomado de la publicación *"Así se declaran las áreas protegidas"* de WWF).

Con el fin de cumplir esta meta de proteger dichas especies, hábitats o ecosistemas en general, se establecen unos *Objetivos de Conservación* por los cuales cada área protegida debe establecer acciones encaminadas a su cumplimiento.

Acuerdos de conservación

Son aquellos pactos o tratos que se dan entre la comunidad o un determinado actor con una organización, entidad (fundación, organización no gubernamental, organización del gobierno, corporación) o incluso una persona que busca financiar un proyecto de conservación. Para ello la comunidad debe establecer acciones tales como frenar procesos de deforestación, proteger los cuerpos de agua y sus rondas, monitorear y cuidar el hábitat de especies de fauna y flora, entre otras, que estén en pro de la conservación de las tierras donde habitan, recibiendo a cambio beneficios para mejorar sus procesos productivos y poder desarrollarlos de una manera acorde al escenario y de la mano con el proceso de conservación.



Sendero	Figura relacionada
2	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero; Zona de Restauración – DMI Ariari Guayabero
3	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero; Zona de Restauración – DMI Ariari Guayabero- RFPSLL
4	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero- RFPSLL
5	Zona de Uso Sostenible – DMI Ariari Guayabero- RFPSLL
7	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero
8	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero
9	Zona de Preservación – DMI Ariari Guayabero; Zona de Uso Sostenible – DMI Ariari Guayabero- RNSC
11	Zona de Uso Sostenible – DMI Ariari Guayabero- RNSC
13	Zona de Uso Sostenible – DMI Ariari Guayabero

Buenas prácticas para el avistamiento de aves

Las aves y el avistador se convierten en los protagonistas de la operación y para un adecuado desarrollo debe existir una comunión entre ellos, lo que se traduce en buenas prácticas para el avistamiento de aves. Pero claro, como anfitriones los actores locales no están exentos de ser partícipes de estas buenas prácticas, siendo su aporte algo fundamental de donde parte ese ¡buen ejemplo!

A continuación, se establecen algunos parámetros que deben implementarse para tener una buena dinámica con el ecosistema y las especies de avifauna.

Tabla 3. Los senderos y el uso de áreas

Uso de áreas y senderos	• Informarse con anticipación sobre el área donde va a realizar la observación de aves, sus restricciones, el reglamento si lo hubiere y las actividades permitidas. • La observación debe realizarse, siempre que sea posible, por áreas y recorridos pre-establecidos y adecuados, y siempre sobre un sendero principal. • Se recomienda no abrir caminos o tomar atajos que generen perturbación a las aves y otro tipo de fauna, evitando así también el daño sobre la vegetación y los suelos. • El diseño de senderos debe evitar la creación de largas pendientes para minimizar la escorrentía y la remoción del agua en época húmeda. • Se recomienda que los senderos tengan forma de zigzag e incluyan vueltas para reducir la pendiente; asimismo se recomienda el uso de escalones. • Las zonas de parada para descanso, observación e instrucción deben desarrollarse en suelos ya compactados. • Es importante reducir en lo posible la cantidad de basura que va a llevar, no dejar residuos sólidos en el área, y evitar todo peso y volumen innecesarios. • Hay que preferir las áreas naturales que tienen capacidad de carga definida, lo cual contribuye a que las actividades turísticas se desarrollen de manera sostenible y se evita que se produzcan daños en el medio. • Hay que conocer el número mínimo y el máximo de avistadores que pueden ingresar. • Es mejor no quemar ni enterrar desperdicios: hay animales que podrían escarbar, consumir lo que no les convenga y/o esparcir los residuos.
Sonidos	• En primer lugar, es importante que el guía conozca el sitio y los comportamientos de las especies; así será más eficaz la observación e innecesario el uso de la reproducción de vocalizaciones. • No haga uso del playback y otros métodos de atracción que puedan perturbar a las aves. Nunca utilice tales métodos en áreas altamente visitadas por observadores de aves o para atraer especies en peligro de extinción, de interés para la conservación o que sean raras en el área (ABA, 2017). Nota: la reproducción de sonidos para atraer aves está prohibida por Parques Nacionales Naturales de Colombia en todas las áreas protegidas.

Comederos	• Es mejor desestimular el uso de comederos, libaderos y cebaderos, y procurar que se siembren o conserven especies vegetales nativas que proporcionen alimento de modo natural. • Si es necesario su uso, es importante conservarlos en condiciones higiénicas adecuadas: lo contrario es perjudicial para las aves. • Los operadores y guías turísticos son las personas idóneas para revisar que los comederos se encuentran en buenas condiciones, que estén limpios y sin hongos (grumos negros en libaderos) y que no ofrezcan riesgo alguno para las aves: puntillas, clavos, salientes. En caso de encontrar comederos en malas condiciones es necesario indicárselo al propietario, ojalá con explicaciones adecuadas, para que tome las medidas oportunas. • El alimento proporcionado debe ser fresco. • Los recipientes utilizados deben ser lavados y desinfectados diariamente con el fin de reducir la proliferación de bacterias y hongos perjudiciales para las aves. • Los cebaderos en campo deben ser limpiados diariamente y la alimentación proporcionada, acorde con la dieta de las especies. • La disposición de comederos y libaderos debe estar acorde con el espacio dispuesto para ellos: el hacinamiento afecta a las especies, en especial a los colibríes (los incita a disputas por territorio), por lo cual se recomienda reducir el número de estructuras y enriquecer el área con plantas nativas, sembrándolas a lo largo del sendero, cerca de zonas comunales y áreas administrativas, con el objetivo de diversificar los jardines y áreas naturales para ofrecer una variedad de alimento a las aves. • Se recomienda ubicar los libaderos a la sombra para evitar la fermentación de la solución azucarada. • Los comederos y bebederos de colibríes deben mantenerse siempre limpios; es necesario reemplazar la comida y el agua a diario para mantener las cantidades en las medidas adecuadas y evitar que el comedero atraiga abejas y produzca hongos. • Resulta muy útil disponer chorros de agua (aspersores) o pozos poco profundos de agua (fuentes) en las cercanías donde las aves puedan bañarse.

Observación en sitios naturales	• Por ningún motivo se deben manipular los nidos. • Está prohibida la manipulación de los huevos y de los polluelos, así como la colecta de cualquier material biológico (plumas, nidos abandonados, animales vivos o muertos, etc.). • Está prohibido el uso de redes de niebla (mallas que se utilizan para la captura de aves) en la actividad de turismo de avistamiento de aves. • Evite invadir las áreas donde se encuentran las aves congregatorias (comúnmente aves acuáticas) pues perturba sus actividades. • Es conveniente que el avistamiento nocturno se realice por senderos preestablecidos, libres de obstáculos y en zonas seguras. • Revise la normatividad local para el avistamiento nocturno en zonas públicas. • Los recorridos nocturnos deben realizarse en absoluto silencio para escuchar las aves nocturnas y no perturbar las que se encuentran descansando (diurnas). • El uso de la linterna debe ser moderado; se sugiere evitar la exposición por más de un minuto sobre el ave observada. • En la toma de fotografías, todo acercamiento debe hacerse sin perjuicio alguno de aves, nidos o áreas congregacionales (zonas de percha o descanso); hay que ser sigiloso y tratar de no ahuyentar a los individuos. • El uso de flash debe evitarse en lo posible. Se recomienda hacer uso del digiscoping, realizando una obturación con un tiempo largo y utilizando una luz tenue, no usar el flash más de dos veces para el mismo individuo y encender el mínimo de linternas necesarias.

Compromisos con los demás actores de la operación

El trabajo en equipo es inherente a la condición humana y por ende la mejor estrategia para cualquier tipo de operación. Este es el punto de partida del turismo comunitario, es la clave del encadenamiento productivo y la evolución de este por medio de la unión entre las entidades y los diferentes actores de la prestación de servicios turísticos para el avistamiento de aves.

¿Qué es Turismo comunitario?

Es “la oferta de servicios turísticos por parte de una comunidad organizada que participa, se beneficia e involucra en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo, en busca de mayor bienestar, desarrollo y crecimiento económico, valorando las características naturales y culturales de su entorno, que les permite prestar servicios competitivos, sostenibles y de calidad” (Política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia).

Turismo comunitario- Encadenamiento productivo

¿Qué es el encadenamiento productivo?

Es una estrategia de competitividad y productividad cuyo objetivo es realizar una vinculación entre las diferentes empresas que conforman cada etapa o eslabón de la operación turística y articularlos según sus capacidades, con el fin de que logren dicha competitividad en el mercado.

Es así como surge la *"Cadena de Valor del Turismo"* la cual busca un trabajo unificado entre los prestadores de servicios y va más allá de eso, involucrando otros tomadores de decisiones tales como entidades gubernamentales, ambientales, sociales, etc., convirtiéndose en un trabajo en red que establece funciones y responsabilidades para cada actor dentro de la operación turística.

El turismo de avistamiento de aves es una actividad compleja en sí, ya que hace parte del turismo de naturaleza y requiere condiciones especializadas para su realización.

Cada actor que interviene en su desarrollo desempeña un papel importante y se compagina con los demás actores. Las secretarías de turismo (municipales y departamentales) deben establecer planes de acción para sus periodos de ejecución y contemplar la participación del sector privado en la toma de decisiones, las autoridades ambientales deben establecer planes de manejo para la actividad y trabajar de manera conjunta con las comunidades en los monitoreos de la actividad y los posibles impactos generados, las entidades de gestión del riesgo deben realizar jornadas de capacitaciones, simulacros y revisión de escenarios con actores como los guías y agencias operadoras para establecer planes de emergencias y contingencias, la Policía de turismo con apoyo de los operadores rurales debe realizar seguimiento y control a actividades no permitidas derivadas del turismo así como la ilegalidad en el desarrollo del turismo. Estas son apenas algunas de las acciones donde el sector público y el privado, instituciones y comunidad, actores directos e indirectos de la operación, deben trabajar de la mano.

El Consejo Departamental de Turismo del departamento del Guaviare se crea como instancia de concertación, planificación y coordinación en donde hay representación de ambos sectores (público y privado), diferentes instituciones como el SENA, Policía Nacional, Autoridades Ambientales, Cámara de Comercio, representantes de sectores de hotelería, transporte y otras empresas de turismo del departamento, el Concejo Regional Indígena, ONGs, alcaldías, entre otras.

Compromisos con el turista

El turista como actor fundamental en el desarrollo de la actividad de aviturismo requiere condiciones específicas. Es importante identificar previo a la operación a quien vamos a recibir como visitante, como vamos a mostrarle el territorio y los escenarios, como haremos que se sienta a gusto en su visita y sobre todo como garantizamos que vuelva o recomiende el destino.

Perfil del avistador de aves

Dentro de los compromisos que tenemos con el turista es aprender a identificar su perfil, o dicho de otra manera sus gustos y necesidades a la hora de realizar la actividad de avistamiento de aves. En el mundo del avistamiento de aves se conocen diferentes perfiles de avistadores, siendo los más comunes en nuestro país los siguientes:

Están dispuestos a viajar largas distancias para observar aves

Practican la actividad en grupos pequeños

3 tipos de avistadores, segmentos de mercado:
***Hardcore* birdiers**
***Softcore*/entusiastas**
Fotográficos/casuales o ecoturistas

Rango de edades: adultos y adultos mayores (40-70 años)

Niveles educativos altos

Proporción más alta de mujeres que de hombres 56 %

Usualmente viajan solos o en pareja, muy rara vez en grupos grandes

Muchos pertenecen a clubes de aves en su lugar de residencia

Alta capacidad de gasto

El 69 % de los observadores lleva practicando la actividad por mas de diez años

Estadía promedio: de 13 a 14 días pajareando

Perfil Hardcore

Los inicios de la actividad de turismo de avistamiento de aves en el departamento del Guaviare se dieron gracias a la llegada de clientes de tipo *Hard core*. Un tipo de cliente con un objetivo específico por ver algo en particular, llenar su lista de chequeo de aves y con pocas exigencias en relación a servicios de calidad. Este tipo de cliente, está dispuesto en el Guaviare a sumergirse en sitios de difícil acceso, únicamente con el fin de observar las aves de su interés. En la actualidad aún llega esporádicamente este tipo de cliente, pero no es muy frecuente.

El mercado "hardcorero" (de perfil *hard core*) puede ser un mercado más difícil de atraer a este destino, pues únicamente se cuenta con un ave endémica, la cual, por las condiciones actuales de accesibilidad al Parque Chiribiquete, no se puede avistar.

Perfil Soft core

Es el segmento de mercado que está llegando en mayor proporción al destino. En el Guaviare, ellos manejan una lista de aves que están interesados en observar, no obstante, disfrutan de todas las aves en general.

Es un segmento que puede tener mucho potencial en la zona, pues considerando que este segmento disfruta de otras actividades, se podrían diseñar productos de avistamiento complementándolos con otros productos turísticos del destino. Es un poco más exigente que el *Hard core* en cuanto a los servicios complementarios (alimentación, hospedaje, transporte) ya que busca disfrutar su estadía con más y mejores comodidades.

Perfil Ocasional o Aficionado

Es un aviturista que realiza la actividad como aficionado. Dedica menos de la mitad del tiempo de su visita en la observación y el tiempo restante en otras actividades. Muchas veces es un avistador en proceso de aprendizaje o que se interesa mucho en conocer sobre las especies del lugar, reproducción, sonidos, comportamiento, etc. Por ello requiere un especial proceso de interpretación y guianza.

Perfil Fotográfico

El segmento fotográfico en el Guaviare es un segmento que ya está llegando y tiene una proyección de crecimiento importante. En el último tiempo, el destino ha recibido grupos grandes de fotógrafos provenientes de China, Singapur, Inglaterra y Japón.

El perfil de observador fotográfico prefiere ir en búsqueda de especies representativas del lugar y de mayor interés en la región ¡es el caso del gallito de roca!

Este avistador requiere de una dedicación especial por parte del guía ya que requiere de tiempo y condiciones específicas para obtener aquella fotografía que desea.

Procesos de Interpretación

El avistamiento de aves debe verse como un proceso de enseñanza y aprendizaje mutuo entre el turista y los demás actores (principalmente el guía o interprete) donde los procesos de interpretación en el transcurso de la visita deben ser lo más enriquecedores posibles y así dar a conocer el territorio permitiendo que el turista pueda entender y valorar aquello que no logra percibir de primera mano. La interpretación debe ser un proceso acorde a cada lugar y cada comunidad de tal forma que cree un sello propio, también debe entenderse como una herramienta pedagógica que invite a que cada actor investigue y se interese por el mensaje o información que quiere transmitir.

Interpretación ambiental orientada al turismo: proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y cultural, motivando al turista, viajero o pasajero a participar en experiencias con el fin de sensibilizarlo y generar en él comprensión hacia el recurso que es interpretado (Norma Técnica Sectorial NTSGT 009 – Guías de Turismo).

Existen diferentes herramientas, estrategias, espacios y tiempos para realizar una adecuada interpretación. La charla de inducción hace parte de este proceso y tiene como objetivo principal dar esa información clave para el buen desarrollo de la actividad. Información como la duración del recorrido, el tipo de terreno y pendientes, las posibles especies a avistar y las zonas que frecuentan, las medidas de seguridad que deben tenerse y los requerimientos de equipamiento son elementos importantes dentro de la charla.

La interpretación dirigida al avistamiento de aves debe darse de una manera holística, de tal forma que se integren diferentes componentes que logren describir el por qué se tiene la gran oportunidad de desarrollar esta actividad en el territorio. Es allí cuando todas las acciones encaminadas a la conservación deben relucir.

La importancia de mantener el ecosistema en condiciones óptimas para la anidación, reproducción y hábitat en general para las especies que allí se encuentran. Las caracterizaciones, inventarios y estudios de grupos locales especializados con participación de la comunidad. La siembra de especies de flora que sirven como suministro de alimento para las diferentes especies. Los procesos de educación ambiental que se dan por parte de la Autoridad Ambiental. El compromiso de otras instituciones en el apoyo a eventos nacionales e internacionales que han llevado al país a estar en los primeros lugares y donde el departamento ha sido partícipe.

Estos y muchos otros son elementos claves a mencionar en los procesos de interpretación que el visitante estará a gusto de escuchar, ver y sentir.

El principal momento de interpretación es durante el recorrido en el sendero por lo que los guías (acompañante y especializado o guía aviturístico) deben tener parámetros para dar un buen proceso de guianza e interpretación.

A continuación, se presentan algunos recomendados para un adecuado desarrollo de la actividad:

Recomendaciones para la guianza

- Los grupos de observadores de aves deben ser pequeños con el fin principal de lograr que todos los observadores puedan ver las aves encontradas o señaladas.
- Es muy importante que el guía aviturístico identifique correctamente las aves, residentes y migratorias, tanto visual como auditivamente.
- Lo anterior implica, en buena medida, conocer los nombres de las especies de aves, el científico binomial, que es universal, el o los comunes de nuestro país, y el inglés según los observadores a quienes se guía. Cuanto más sepa el guía, mejor.
- Es muy bueno que conozca de las temporadas de actividad de las aves: del periodo reproductivo, de la alimentación, de sus migraciones (si es el caso), etc. De igual manera, que tenga conocimiento de su historia natural y de las localidades, así como un conocimiento básico sobre ecología (ecosistemas) para indicar a los observadores más deseosos de conocimiento sobre hábitats, comportamientos, etc.
- Es supremamente deseable que el guía sepa describir dónde se encuentra el ave: no todos los observadores visitantes tienen la misma capacidad de visión, o la novedad del hábitat supone muchas veces una limitación nada despreciable para encontrar el animal.
- Prestarles un buen y satisfactorio servicio requiere de explicaciones detalladas para lograr que vea el mayor número de aves posible.
- Si se utiliza señalador es de vital importancia no dirigir el haz de luz directamente sobre el individuo (s); se recomienda señalar el suelo e ir dirigiéndolo hacia la rama más cercana donde está ubicado el ejemplar.
- Es ideal que el guía local y el aviturístico tengan comunicación por radio o celular, entre ellos y con personas de la región, para remediar del mejor modo cualquier situación negativa imprevista.

Prestación de servicios con calidad turística

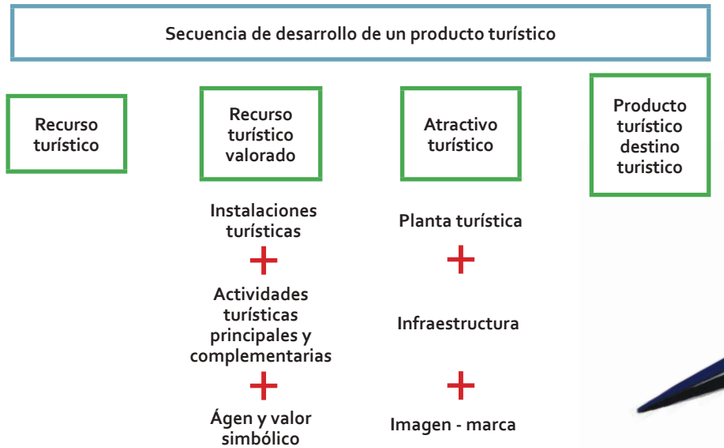
El visitante observador de aves, como cliente especializado tiene ciertos requisitos que se deben tener en cuenta para poder brindarle un servicio acorde a sus necesidades y de esta forma no solo llegar a dar el servicio que espera sino superar sus expectativas.

Pero, ¿Cómo superar esas expectativas?

Nuestro territorio cuenta con un gran potencial que es la base del desarrollo turístico y el motivo principal por el que los visitantes llegan aquí, estos son los recursos turísticos tales como la riqueza natural y cultural. En el turismo para avistamiento de aves el recurso primordial son aquellas especies que por una u otra razón atraen al visitante y lo motivan a venir al territorio.

Aunque muchas veces el recurso es tan hermoso y atrayente que pareciera no tener que ser fortalecido, existen otros elementos que lo complementan y dan valores agregados convirtiendo este en un *Atractivo Turístico,* como lo son las instalaciones, las actividades desarrolladas en torno al recurso y otras actividades complementarias.

Así mismo, este atractivo turístico puede mejorar o evolucionar fortaleciendo los diferentes servicios complementarios y su *Planta turística,* al igual que la implementación de infraestructuras, equipamientos, fortalecimiento del personal y la creación de una imagen propia, dando como resultado el *Producto turístico.*



De recurso a atractivo: el recurso turístico por sí mismo no garantiza actividad turística. Si se le incorpora instalaciones, equipamiento y servicios de calidad que agregan valor, el recurso turístico se convierte en un atractivo turístico.

De atractivo a producto: esto sucede cuando el atractivo turístico, en conjunto con la planta turística y la infraestructura, se unen para conformar un producto turístico. Puede incluir diferentes tipos de atractivos sean naturales o culturales.

De producto a destino: emplazado en un espacio físico en el que el visitante pernocta por lo menos una noche, incluye productos turísticos y servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límite físico y administrativos que definen su gestión y estrategias de marketing que definen su competitividad en el mercado.

¿Por dónde empezar?

El turismo de avistamiento de aves desempeña un papel importante como alternativa socioeconómica para comunidades locales, en la promoción de la gobernanza territorial y en la conservación de la biodiversidad. Vincular a las comunidades en actividades de turismo de avistamiento de aves y servicios asociados promueve la equidad y el desarrollo sostenible. A continuación, se mencionan algunos elementos básicos a tener en cuenta en relación con la calidad del servicio que debería ser ofrecido al visitante observador de aves.

Calidad en el Servicio

- La honestidad con el cliente es siempre esencial en toda actividad entre los seres humanos, económica o no. En este campo se manifestará, entre otras cosas, en no ofrecer ningún producto o servicio que no pueda hacerse efectivo.
- Se debe ofrecer servicios e infraestructura de calidad incluyendo buenas zonas de hospedaje, baños limpios y áreas de descanso en buenas condiciones.
- Es muy conveniente ofrecer a las visitantes listas de chequeo de los distintos lugares visitados, ojalá con la indicación de facilidad de la observación de cada especie (abundante, común o poco común), e incluso con la especificación de temporadas de mayor ocurrencia (si la hay).
- Promover en el visitante la adquisición de productos locales para que conozca y apoye mercados regionales generando así el desarrollo económico de la región.
- Es muy importante ser puntual con los horarios establecidos.
- Fomentar entre las comunidades locales, siempre que se dé la oportunidad, el respeto y las prácticas amigables con el medio ambiente.
- El entusiasmo y amor real por las aves y por su conservación (o por la región, el medio natural, etc.) es una cualidad muy apreciada en los guías: despierta empatía, admiración y bienestar en los observadores visitantes, además de brindar una buena imagen de su trabajo, del país y de las regiones mismas.
- Los guías deben ser sumamente respetuosos y amables con los clientes y las demás personas que se encuentren vinculadas a la actividad.
- El guía debe ser una persona íntegra y prudente que sepa determinar hasta dónde pueden llegar los turistas, reconocer y atender a sus necesidades básicas y como observadores, y manifestar amor y respeto tanto por las distintas y variadas poblaciones como hacia los ecosistemas.

Seguridad Turística

El desarrollo de actividades turísticas en torno al avistamiento de aves abarca una serie de prácticas que presentan riesgos en su ejecución. El trasladarse a los lugares en transportes especiales, realizar un senderismo en escenarios naturales, tener un perfil de visitante variado en cuanto a condiciones físicas o de salud y contar con infraestructura que requiera mantenimientos, son algunos aspectos que pueden presentar un riesgo en la operación turística y para lo cual todos debemos estar preparados.

¿Qué es riesgo?

Es aquella exposición a situaciones donde hay la posibilidad de sufrir un daño o accidente leve o grave que comprometan la integridad de cualquiera de los actores (visitantes, guías, transportadores, etc.). Dichos riesgos se pueden materializar o convertir en accidente bien sea por que existe una condición *insegura* en el lugar o porque se comete un *acto inseguro* por algún miembro.

La identificación de riesgos es un paso importante dentro de la administración de los riesgos y es el corazón de un *Plan de Contingencias y emergencias* en el cual estos se prevén con el fin de dar respuesta anticipada u oportuna. Se deben analizar diferentes aspectos que puedan resultar en una emergencia, para el caso de las actividades de avistamiento de aves es importante tener en cuenta:

Características del escenario:

Distancia y tiempos de recorrido al centro de atención medica más cercano.

Distancia, tiempos del recorrido y accesibilidad en el sendero.

Señalización de orientación y topografía del sendero.

Condiciones climatológicas.

Características del visitante

Condiciones médicas y de salud

Estado físico y psicológico

Equipamiento

Características de la actividad

Buenas prácticas para el avistamiento de aves

Horarios

Número de visitantes por grupo

Acto Inseguro – Condición Insegura

Se pueden presentar diferentes acciones por parte de los visitantes u otros actores como guías o conductores que pueden desencadenar un incidente. Estas acciones o comportamientos también pueden ser la omisión o falta de tomas de medidas para corregir una condición insegura que se presente, a esto llamamos un acto inseguro. Las condiciones inseguras abarcan elementos como la infraestructura, los equipamientos, instalaciones o incluso el entorno en el que estamos, bien sea porque presentan un mal estado, hay ausencia de este o se encuentra en un lugar inadecuado y pueden presentar un incidente.

La administración de los riesgos es un proceso que les compete a todos, desde el mismo visitante hasta los demás actores de la operación turística, incluidas las entidades de socorro y gestión del riesgo. El Consejo Departamental de Gestión del Riesgo y el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo son órganos de planeación y seguimiento que buscan generan políticas y acciones de conocimiento, reducción y manejo de los riesgos y desastres que involucren todos los sectores sociales para proteger la vida y bienes del municipio y el departamento respectivamente. Allí participan diferentes entidades como Cruz Roja, Bomberos, Defensa Civil, Ejercito Nacional, Policía Nacional, Alcaldías, entre otros actores que se vean involucrados en el actuar de la gestión del riesgo.

Las Agencias de Viajes Operadoras y los Operadores Rurales en conjunto con los Consejos Municipales y Departamentales de Gestión del Riesgo deben establecer Planes de Contingencias y Emergencias para los diferentes escenarios actuando de manera articulada para identificar las competencias y responsabilidades que cada uno tiene en la gestión de los riesgos identificados en la actividad turística de avistamiento de aves. De allí resultarán necesidades asociadas a capacitación, infraestructura y equipamientos que harán parte de los planes de acción de las organizaciones.

Capacitación, Infraestructura y Equipamientos

Capacitación. Para prevenir y en dado caso dar respuesta a una emergencia es necesario fortalecer habilidades, capacidades y destrezas de todo el personal que tiene incidencia en la operación turística. Una emergencia se puede dar en cualquier momento desde el recorrido mismo en el sendero como en el momento de la alimentación. Es por ello que se debe contar con capacitaciones y entrenamiento en diferentes aspectos tanto de técnicas de guionaje y preparación para la actividad como del manejo de emergencias como reanimación cardio pulmonar (RCP), manejo de extintores, rescate acuático, primeros auxilios, entre otros.

Infraestructura. Un método de mitigación de riesgos es contar con la accesibilidad óptima durante el recorrido y uno de los elementos más importantes es la infraestructura. Pasamanos, escaleras, puentes y señalización son algunos elementos que harán que las personas que realicen el recorrido puedan tener un menor riesgo de perderse o tener una caída. Acompañar la infraestructura con un adecuado mantenimiento del sendero es una combinación perfecta para minimizar riesgos.

Equipamientos. Son las herramientas de aquel personal capacitado para dar respuesta a esa emergencia, de nada sirve tener los equipamientos completos si no se tiene el conocimiento de cómo usarlos. Algunos equipos claves como camillas, botiquines, inmovilizadores, linternas, silbatos, equipos de comunicación, etc., son indispensables para este tipo de actividades al aire libre y deben estar en el lugar adecuado y en manos del personal adecuado para dar respuesta al momento adecuado.

Fichas de seguimiento y compromisos

Elemento	Estado Actual	Compromisos
Capacidad de carga turística		
Estado de los senderos		
Acuerdos de conservación		
Buenas prácticas de avistamiento de aves		

Elemento	Estado Actual	Compromisos
Identificación del perfil del avistador		
Procesos de interpretación		
Prestación de Servicios con calidad turística		
Seguridad		

Elemento	Estado Actual	Compromisos
Trabajo Comunitario		
Encadenamiento Productivo		
Trabajo en Red Comunidad- Entidades		

Ficha de identificación de riesgos

Riesgo identificado	Acto inseguro/ condición insegura	Manejo

Referencias

Betancourt, D. M., Ochoa, F. A. 2016. *Tejiendo el territorio. Lineamiento para la construcción del turismo desde lo local.*

Calidris. (s.f.). *Asociación para el estudio y la conservación de las aves acuáticas en Colombia*. Obtenido de https://calidris.org.co/sabes-que-es-un-area-protegida/

FCDS. 2020. Esquemas de manejo y operación para el avistamiento de aves. Colombia.

FONTUR. 2012. *Fontur.* Obtenido de Manual de presentación de proyectos de FONTUR: https://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63

Heras, M. P. 2005. Manual del turismo sostenible. Madrid, España.

Izasa, J. 2008. *Cadenas productivas. Enfoques y precisiones conceptuales.* Sotavento.

MINCIT. 1996. Ley 300. Colombia.

MINCIT. 2012. Ley 1558 . *Modificaciòn Ley General de Turismo*. Colombia.

MINCIT. (Septiembre de 2012). Polìtica de turismo de naturaleza. Bogotà, Colombia.

MINCIT. 2016. Política de calidad turística. Bogotá, Colombia.

MINCIT, P. F. 2017. Guía de buenas pràcticas para la actividad de aviturismo en Colombia. Bogotá, Colombia.

PNNC. 2013. GUÍA PARA LA PLANIFICACIÓN DEL ECOTURISMO EN PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA. Bogotá, Colombia.

RIET. 2008. Recomendaciones internacionales para estadìsticas de turismo.

Turístico, E. (s.f.). *Entorno Turístico*. Obtenido de https://www.entornoturistico.com/que-son-los-senderos-turisticos/

USNGT. 2003. NTS GT 005 . *Guías de turismo, conducciòn de grupos en recorridos ecoturísticos*. Colombia.

USNGT. 2004. NTS GT 009. *GUÍAS DE TURISMO. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL CONDUCCIÓN DE GRUPOS EN RECORRIDOS DE ALTA MONTAÑA*. Colombia.

WWF. (12 de abril de 2018). *Así se declaran las áreas protegidas*. Obtenido de https://www.wwf.org.co/?uNewsID=326159#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%2010%20de%20abril%20de,cuyos%20h%C3%A1bitats%20est%C3%A9n%20en%20riesgo

Territorios de OPORTUNIDAD

FCDS
Conservación y Desarrollo