

ANEXO I.

Guía para la gestión de la autoguianza en RNSC

Erika Sánchez - Lady Zamudio

2021



Anexo I. Guía para la gestión de la autoguianza en RNSC

Autores: Erika Katherinne Sánchez Guevara
Lady Nataly Zamudio Suárez

Institución: Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Semillero: DRM (Desarrollo, Ruralidad y Municipio)

Diseño: Plantillas Canva

Año: 2021

Como citarlo: Sánchez, E., & Zamudio, L. (2021). Anexo I. Guía para la gestión de la autoguianza en RNSC. Bogotá, Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Contenido

Presentación 4

Objetivo 5

Alcance 5

Competencias de los administradores 6

Interpretación Ambiental 7

Propósito 8

Modelo de gestión de la autoguianza 9

Descripción 10

Paso a paso 12

Diagnóstico 13

Planear 16

Hacer 20

Verificar 21

Actuar 21

Bibliografía 22

Presentación

Al considerar las múltiples interpretaciones y dificultades que se pueden presentar al poner en práctica el modelo de gestión de la autoguianza en el comportamiento turístico deseado. Se expone esta guía como un instrumento inicial, que esboza de forma general el procedimiento para la implementación del modelo en las RNSC [1]; sin embargo, esta guía esta sujeta al complemento y detalle del paso a paso, y será la base para una próxima versión.

Por lo cual, esperamos que esta guía sea fuente de conocimiento para todos los administradores de RNSC[1], y que brinde las herramientas necesarias para una adecuada gestión del turismo de naturaleza. Contribuyendo al resguardo de la biodiversidad y los ecosistemas de gran importancia ecológica, que no están bajo gobernanza del Estado.

---

[1] RNSC - Reservas Naturales de la Sociedad Civil: el Decreto 1996 de 1999, la define como la parte o el todo del área de un inmueble que conserve una muestra de un ecosistema natural y sea manejado bajo los principios de la sustentabilidad en el uso de los recursos naturales.

Objetivo

Orientar a los administradores de las RNSC en la implementación del modelo de gestión de la autoguianza en el comportamiento turístico deseado.

Alcance

Esta guía está dirigida a todas las áreas de conservación bajo gobernanza privada dedicadas al turismo de naturaleza, principalmente para las RNSC, que pretendan implementar sistemas de autoguianza para los visitantes.

El alcance de esta guía se extiende al uso por las autoridades ambientales como entidades gubernamentales, prestadores del servicio turístico, emprendedores en el área del turismo de naturaleza e investigadores.

Competencias de los administradores

El administrador debe:

- Realizar actividades de conservación de los ecosistemas naturales y sus servicios ecosistémicos[5]
- Procurar la producción sostenible, la preservación de la biodiversidad y la construcción de tejido social[2]
- Contribuir al turismo de naturaleza sostenible, regulando el comportamiento del visitante[4]
- Garantizar las necesidades básicas y expectativas de los visitantes de las RNSC
- Cumplir con las normas sobre protección, conservación ambiental y manejo de los recursos naturales[3]
- Identificar impactos ambientales e implementar estrategias para su mitigación, seguimiento y medición[4]

---

[2] Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil- RESNATUR. (n.d.). Misión y Visión. Recuperado de https://www.resnatur.org.co/es/mision-y-vision

[3] Parque Nacionales Naturales de Colombia - PNN (2021). Reservas Naturales de la Sociedad Civil. Recuperado de: https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/sistema-nacional-de-areas-protegidas-sinap/reservas-naturales-de-la-sociedad-civil/

[4] Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2020). Política de Turismo Sostenible Recuperado de: https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx

[5] Colombia productiva. (2021). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD. Recuperado de: https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=763f6847-4853-4b7b-8633-289e4a180ce3

Interpretación Ambiental

El objetivo del administrador de una reserva natural debería ser el de propiciar experiencias que conmuevan y transformen al visitante[6]

Se define como un arte que explica el lugar del individuo en su medio, con el objetivo de desarrollar la conciencia del visitante acerca de la importancia de dicha interacción, y fomentar en él un interés de apoyar a la conservación del ambiente[7].

Igualmente la interpretación no busca informar, sino explicar, y provocar la curiosidad en vez de satisfacerla; es una forma de educar sin que los visitantes perciban que son parte de una actividad educativa, y debe ser atractiva para estimular a la persona a modificar su actitud o adoptar un comportamiento especifico[7].

---

[6] Procolombia, USAID, & Ministerio de Comercio industria y Turismo. (2021). CONTEMPLAR COMPRENDER CONSERVAR - Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia. (Puntoaparte Editores (ed.)). https://guianaturaleza.colombia.travel/manual

[7] Coastal Resources Multi-Complex Building. (2005). Manual de Interpretación Ambiental en Áreas Protegidas de la Región del Sistema Arrecifal Mesoamericano (Issue 501). http://www.mbrs.doe.gov.bz/dbdocs/tech/Interpretacion.pdf

Modelo de gestión de la autoguianza

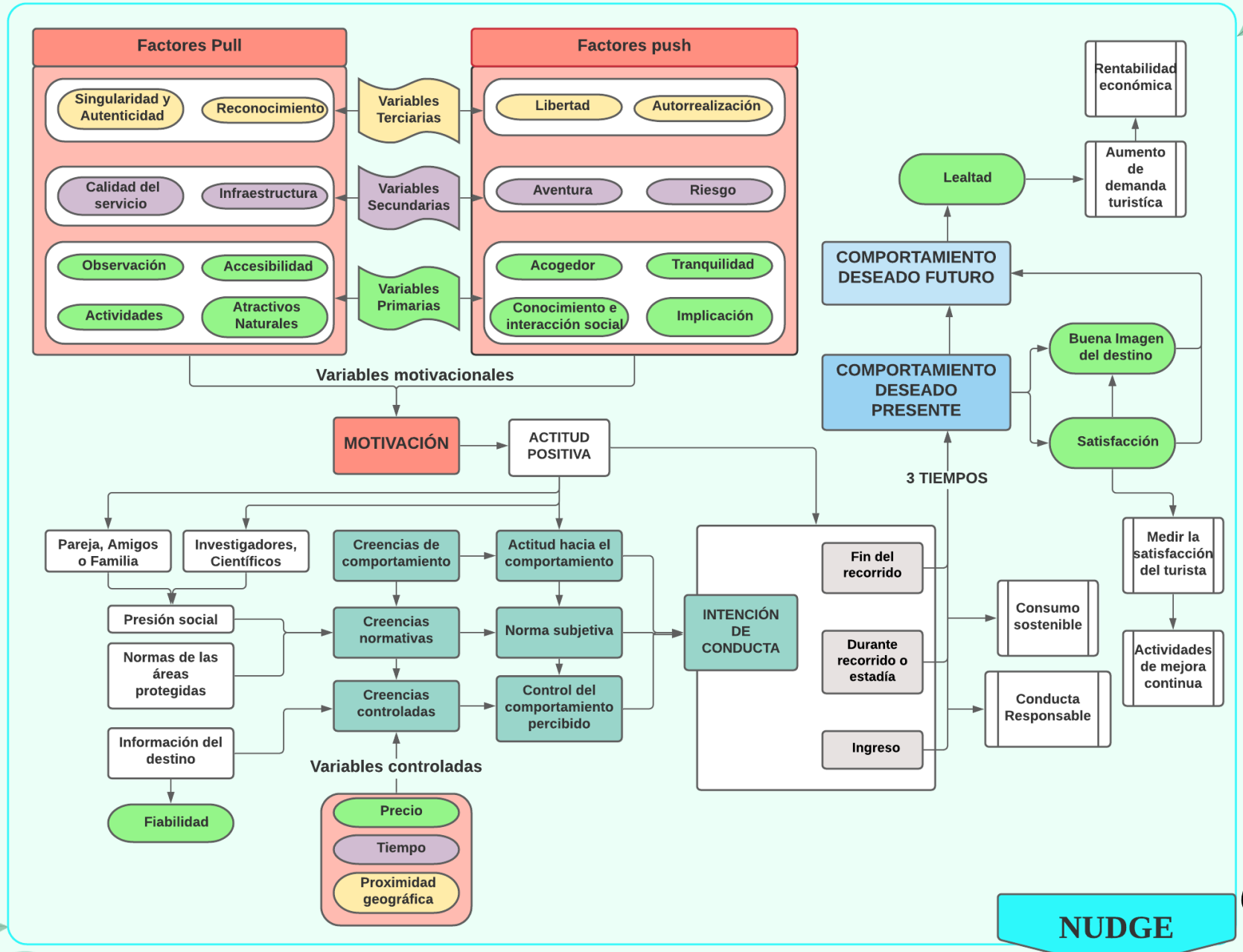
Proposito

Su objetivo es lograr que la administración de las áreas naturales en conservación privada, vislumbren los principales puntos de control, donde pueden actuar para modificar la conducta del visitante. De tal manera, que el modelo para obtener la habilidad de plantear las estrategias más óptimas y eficientes (nudge[8]) que conduzcan al visitante hacia el comportamiento ambiental deseado, de modo no forzado sino automático e inconsciente. Consecuentemente, la correcta implementación del modelo conlleva al alcance de los objetivos y metas de sostenibilidad del área natural en conservación privada.

---

[8] Nudge: Según Thaler (2018), se refiere a los aspectos de la estructura de elecciones que modifica el comportamiento del individuo de forma predecible sin prohibir alternativas, o usar incentivos económicos. Igualmente, hace referencia a pequeños impulsos que nos llevan a tomar una elección.

Modelo de gestión de la autoguianza



Fuente: Autoras, 2021

Descripción

El modelo aborda como eje central la actitud positiva del visitante, dicha es necesaria para la generación del comportamiento idóneo del individuo. De esta manera, la actitud positiva se ve influenciada por las variables motivacionales, las variables se catalogaron como primarias (más significativas), secundarias y terciarias (menos significativas), al considerar todas las variables como influyentes en las decisiones del visitante, pero con niveles de importancia distintos, según las preferencias colectivas de los visitantes.

Lo anterior, conlleva a obtener el comportamiento deseado presente, el cual propende por un resultado de prácticas sostenibles por parte del visitante, mediante el recorrido autónomo del área natural, y que perciba una imagen favorable del destino y alcanzar un alto nivel de satisfacción.

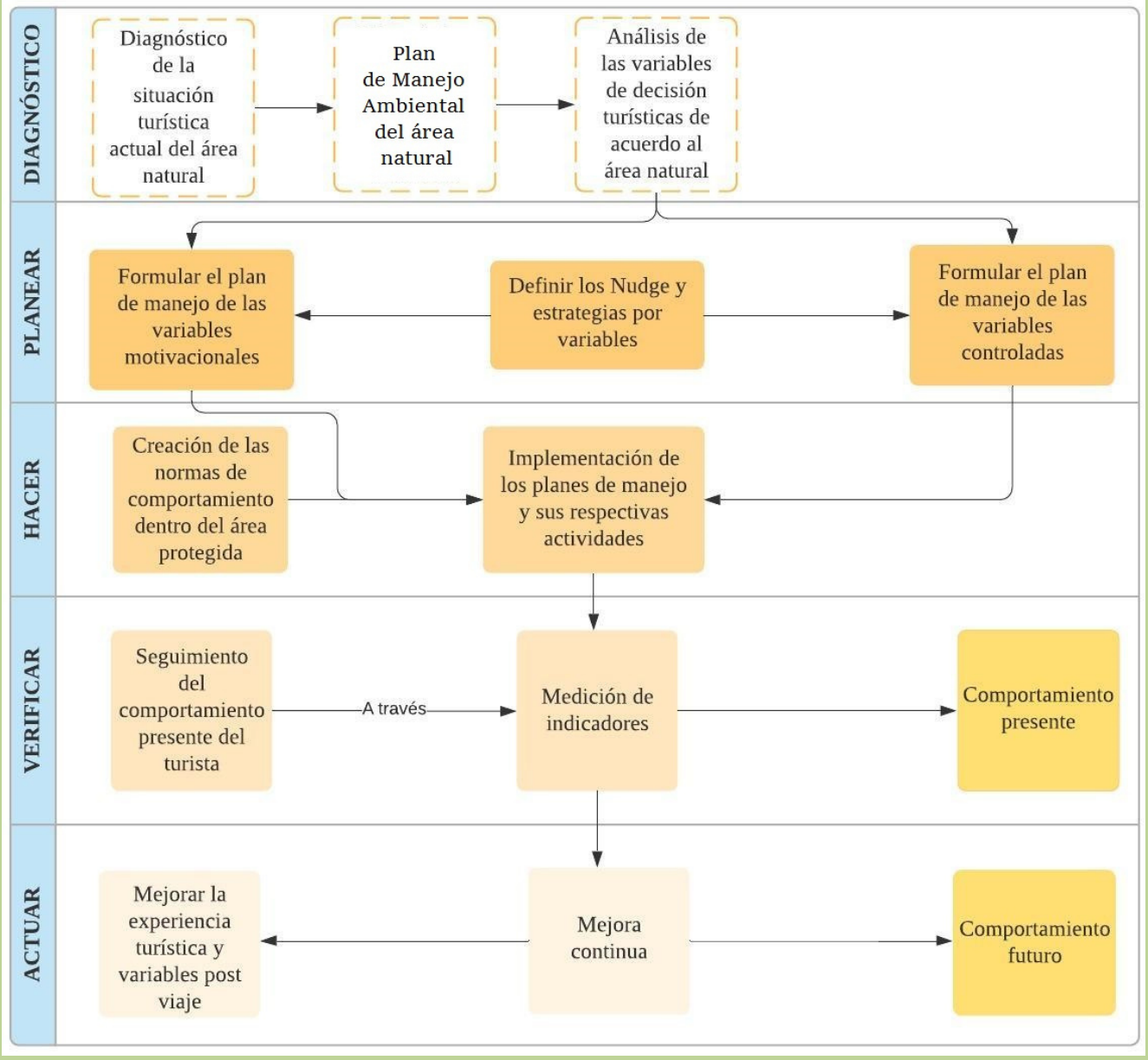
Por lo cual, la idea de la implementación de Nudge, se remonta a iniciativas de intervención que buscan modificar el comportamiento del visitante potencial, mediante el cambio de opciones que no afecten el lugar, ni la actividad turística de autoguianza, pero que orienten al visitante a un comportamiento óptimo, por medio de la existencia de alternativas de elección más simples y fáciles.

Variables primarias: se identifican con el color verde y son las variables con mayor influencia en la toma de decisiones y comportamiento de un visitante, consideradas los principales puntos de acción y control para conducir al individuo al comportamiento deseado. Por ende, son el campo de acción donde la administración de un área en conservación privada debe fijar sus primeras estrategias para garantizar un notorio cambio conductual en una persona.

Variables secundarias: se identifican con el color púrpura, dichas logran un impacto significativo en la conducta del visitante, pero por sí solas no aseguran un cambio del todo efectivo en el comportamiento de las personas objetivo. No obstante, son complemento de las variables primarias, por lo que la implementación de los nudge en las variables primarias y secundarias se emplea cuando la administración busca resultados trascendentales en el comportamiento.

Variables terciarias: aquellas identificadas de color piel, que no generan una influencia considerable en el comportamiento del potencial visitante de naturaleza. Sin embargo, tienen como objetivo abarcar las pequeñas brechas que dejan las anteriores variables y que son importantes para ciertos individuos, especialmente de aquellos visitantes menos comunes.

Paso a Paso



Fuente: Autoras, 2021

Diagnóstico

En esta etapa se realiza un análisis para determinar cuál es la situación actual del área protegida y cuáles son las potencialidades hacia el turismo natural. Se compone de tres fases:

1. Diagnóstico de la situación turística actual del área natural:

Este ítem conduce a conocer la situación actual y potencial, así como los puntos críticos de los aspectos que justifican el desarrollo turístico del área natural en conservación privada, con el fin de determinar las zonas en las que actuar.

Productos:

Diagnóstico de la Demanda:
El análisis de la demanda debe brindar información de tipo cuantitativo y cualitativo, en cuanto a visitantes nacionales e internacionales, con aspectos como: Número de visitantes, duración de la estadía, gasto medio, edad, sexo, origen, motivaciones y expectativas, ¿Qué es lo que más les gusta?, ¿Qué es lo que menos les gusta?, temporadas del año en que viajan, medios de transporte, actividades que realizan, entre otros.



Diagnóstico de la Oferta:
Se tiene en cuenta la capacidad de carga del área natural. Adicional, incluye todo el clúster de actividades y servicios que presta el destino turístico, principalmente: alojamiento, gastronomía, recreación, deporte y esparcimiento (cabalgatas, senderismo, Jumping, otros), transporte, etc. Donde incorpore la ocupación media, la calidad y precios.

Inventario de atractivos:
Consiste en identificar los atractivos del área natural y agruparlos en categorías, las cuales pueden ser de forma general: Atractivos naturales, Patrimonio histórico y arqueológico, Expresiones de la cultura tradicional (cultura indígena, afrodescendiente y campesina).

Infraestructura y servicios:
Es la dotación de bienes y servicios con que cuenta el destino que condiciona el desarrollo turístico. Ejemplo de esto son: Servicios públicos básicos, transporte y vías de acceso, senderos, comercio, etc.

Identificar la competencia:
Es la comparación del área natural con otras de mayor desarrollo turístico, y el análisis de aspectos como: Destinos turísticos más populares con los que se competiría, productos turísticos que se ofrecen en el mercado, debilidades y fortalezas de la competencia.

Evaluar tendencias:
Evaluar tendencias que modifican los hábitos de viaje de los visitantes, para definir: ¿En qué dimensión afecta a los competidores?, ¿De qué manera la demanda puede contribuir al lugar?, ¿Cómo podemos estar acordes a la tendencia?

Cooperación y alianzas:
Puesto que en el territorio probablemente existan diferentes proyectos e iniciativas relacionados con el turismo y turismo de naturaleza, se debe precisar aquellas acciones que pueden ser complementarias, con el fin de crear una coherencia global y multiplicar los efectos. Por lo que se debe investigar acerca de ¿Qué proyectos, planes y políticas existen?, las relaciones entre los mismos, ¿Cuáles alianzas se pueden crear para fortalecer las condiciones turísticas del área natural?

Análisis DOFA:
Analiza las condiciones del área natural de acuerdo a los productos anteriores, identificando tanto fortalezas y debilidades, como oportunidades y amenazas.

2. Plan de Manejo Ambiental del área natural:

En este ítem, hace referencia a la compilación de actividades, resultantes de la evaluación ambiental y que se encaminan a prevenir, mitigar, corregir o compensar impactos y efectos ambientales causados por el desarrollo de la actividad turística. Por lo que la administración, identificará impactos ambientales, además de evaluar las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad del área natural.

3. Análisis de variables de decisión turística de acuerdo al área natural:

Para cada una de las variables contempladas en el modelo de gestión de autoguianza, se realiza el análisis y se evalúan respecto a los diagnósticos anteriores. Por lo que se deben determinar los comportamientos no deseados que se están presentando en el momento, por parte del visitante en el destino turístico de estudio; los anteriores, segregados por las variables adscritas al modelo de gestión de la autoguianza en el comportamiento turístico deseado, teniendo especial cuidado en su orden jerárquico (primarias, secundarias y terciarias).



Planear

Consiste en diseñar y determinar los planes apropiados para contrarrestar los comportamientos no deseados de los viajeros, que se identificaron en el análisis de variables de la etapa de diagnóstico. De esta forma, se formula un plan de manejo de las variables motivacionales y un segundo plan de manejo para las variables controladas. El primer plan, pretende garantizar la actitud positiva en los viajeros; y el segundo, pretende brindar diferentes alternativas sobre las variables, ya que el visitante prefiere afianzar el sentido de control sobre estas, con la finalidad de alcanzar el comportamiento deseado del visitante.

Cada plan de manejo de acuerdo a sus objetivos y metas, deberá diseñar las estrategias y/o nudge que orienten al comportamiento deseado; dichas estrategias están asociadas a unas actividades y por ende a un cronograma de implementación.



No obstante, una parte fundamental son la creación de las estrategias y los nudge. Por lo cual, usando como referencia el concepto desarrollado en el presente estudio para cada una de las variables de decisión turística, desde la administración del área natural se diseñan estrategias a razón de insertar la variable en la gestión administrativa del destino turístico, para poner en praxis el modelo de gestión de la autoguianza en el comportamiento turístico deseado.

Si bien, el modelo plantea el uso de nugde o “pequeño empujón”, es decir, una táctica o intervención de tipo incentivo, que busca la manera de "empujar" la toma de decisiones impulsivas e inconscientes de los visitantes, al modificar el comportamiento de las personas de carácter conveniente para el área natural. Por lo anterior, se considera que las personas escogen la alternativa más fácil de acuerdo a su pensamiento intuitivo, e ignoran la opción adecuada[9]. Así, un nudge se centra en motivar las decisiones del individuo de forma libre, mediante un refuerzo positivo y sugerencias indirectas.

---

[9] Moreu, E. (2018). Integración de Nudges en las Políticas Ambientales. Monografías de La Revista Aragonesa de Administración Pública, 451–485. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6888459

Ejemplo de alternativas estratégicas y Nudge para variables

VARIABLE	COMPORTAMIENTO NO DESEADO	ESTRATEGIA	NUDGE	COMPORTAMIENTO DESEADO
Actividades	El visitante evita realizar actividades relacionadas a la educación ambiental en el destino turístico	Proporcionar un obsequio a cada visitante que participe en las actividades ambientales educativas	Las actividades de educación ambiental se encuentran como primera opción del recorrido y seguido del ingreso, se realiza el direccionamiento hacia dichas actividades	Participar de las charlas y actividades de educación ambiental que ofrezca el parque natural
Atractivos naturales	No respetar la capacidad de carga (número máximo de personas), que pueden ingresar al atractivo natural	Carteles informativos de los atractivos más cercanos que puede visitar, así como las consecuencias ambientales de superar el número máximo de personas permitidas	Adecuar escenarios cercanos a los atractivos naturales, para distracción y disfrute del visitante, con la finalidad de generar un lugar de espera inconsciente para el visitante (ej. lugar para toma de fotografías)	Transitar por un sendero o visitar un atractivo natural, sin superar el número de personas permitidas a la vez
Observación	Perturbar y/o atraer especies de fauna de forma inapropiada(suministrando alimento, generando algún sonido, otros)	Identificar en los mapas, y carteles informativos los lugares más convenientes para el avistamiento de especies faunísticas	Brindar información a los visitantes, acerca de estrategias para avistamiento de fauna (lugares más adecuados, uso de binoculares, horarios, etc.)	No generar ruidos, ni suministrar alimento a los animales, para no perturbar o alterar la dieta de las especies.

Accesibilidad	Ingresar en las áreas o senderos con acceso restringido	Mejorar la señalización y adecuación de los senderos transitables	Generar la opción de descarga del mapa de rutas del parque por medios digitales, para que el visitante lo tenga disponible en su celular antes de iniciar el recorrido	Transitar únicamente por los caminos y senderos demarcados
Conocimiento e interacción social	Ingresar a sitios restringidos por ser sagrados para culturas o comunidades indígenas	Alianzas con culturas o comunidades locales para crear visitas programadas a su territorio, respetando sus costumbres y dirigidas por ellos mismos	Hacer cerramiento de las zonas sagradas y de permanencia de las comunidades, para demarcar los límites de acceso	No ingresar a sitios sagrados para los pueblos indígenas
Implicación	Arrancar u extraer hojas y/o vegetación natural de las orquídeas silvestres, encontradas al interior del área natural.	Implementar un jardín de reproducción de orquídeas, espacio creado para disfrute y contemplación de las mismas, con señalización de prohibido extraer la flora	Venta de plántulas, brotes y semillas de orquídeas de bajo costo, con asesoramiento de un campesino para la posterior siembra	No extraer vegetación y/o fauna dentro del área natural
Acogedor	Temor por visitar un destino con idioma que no es el nativo	Señalización e indicaciones mediante imágenes u ilustraciones de fácil interpretación. Además, textos en idiomas (inglés y español).	Servicio de audio guía disponible en diferentes idiomas.	Motivación por conocer un destino con idioma diferente al nativo, al existir facilidades para el dominio y comunicación de la segunda lengua
Aventura	Hacer caso omiso a las	Realizar una corta capacitación	Por medio de dinámicas y	Acatar las advertencias de

	advertencias comunicadas por los instructores, cuando se realicen actividades de aventura	antes de realizar las actividades de aventura	lúdicas repasar las instrucciones a tener en cuenta para llevar a cabo el deporte extremo	riesgo (señalizaciones e indicaciones del personal del parque)
Fiabilidad	No conocer el reglamento interno del parque y por ende no tener claridad del comportamiento a seguir	Comunicar el reglamento interno del área natural por su página web, así como a través de señalización con poco texto e ilustrativa a lo largo del recorrido	Comunicar las normas del parque de forma verbal antes de iniciar el recorrido e ingresó al área natural	Informarse de los horarios y normas internas del parque antes de ingresar o empezar el recorrido en el área natural
Lealtad	No querer volver a visitar el área natural, y además, no recomendar a sus conocidos este destino	Fomentar la buena atención por parte del recurso humano que trabaja en el lugar y mejora continua de los servicios prestados (página web actualizada, rápido ingreso, otros).	Implementar servicios postvisita, como recolectar datos de contacto para comunicar información importante, promociones y demás. Adicional, crear bonos de descuento para próximas visitas.	Visitar nuevamente el área natural y recomendar a terceros su visita
Satisfacción	Estar insatisfecho con su visita y experiencia en el área natural			Perspectiva satisfactoria de la visita al área natural
Imagen del destino	Tener una mala imagen del destino y divulgarlo			Tener una buena imagen del destino y divulgarlo
Precio	Preferir otros destinos que manejan precios más bajos	Mejorar la experiencia (calidad, atractivos, actividades y servicios, infraestructura) que incentiven a pagar las tarifas del destino	Manejar variedad en rangos de precios, con diversas opciones de paquetes turísticos diseñados para diferentes disposiciones a pagar	Alta demanda y rentabilidad económica del área natural

Fuente: Autoras, 2021



Hacer

En esta etapa se ejecuta lo que se planeó en la etapa anterior, en primer lugar se lleva a cabo las actividades formuladas en los planes de manejo, encaminadas para lograr los objetivos y estrategias o nudge. En segunda medida, se debe crear las normas y reglamento del área de conservación privada teniendo como fundamento el comportamiento deseado.

Verificar

Los indicadores de seguimiento que evalúan el cumplimiento de las metas y objetivos de los planes de manejo, son la herramienta para comprobar los logros obtenidos y ratificar si las estrategias y nudge planeados son los apropiados, para alcanzar el objetivo del comportamiento planificado.



Actuar

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en los indicadores de seguimiento se desarrollan acciones correctivas de mejora continua, a partir de la incorporación de nuevas estrategias o nudge y cambios significativos en las etapas planear y hacer. Lo que permite la toma de decisiones que mejoren el comportamiento futuro del viajero y favorecer la experiencia turística.

Bibliografía.

- Coastal Resources Multi-Complex Building. (2005). Manual de Interpretación Ambiental en Áreas Protegidas de la Región del Sistema Arrecifal Mesoamericano. (Issue 501). http://www.mbrs.doe.gov.bz/dbdocs/tech/Interpretacion.pdf
- Colombia productiva. (2021). GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD. Recuperado de: https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=763f6847-4853-4b7b-8633-289e4a180ce3
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2020). Política de Turismo Sostenible . Recuperado de: https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx
- Ministerio del Medio Ambiente. (1999). Decreto 1996 de 1999. Diario Oficial No 43.751, Del 21 de Octubre de 1999, 1999(43), 8.

Bibliografía.

- Moreu, E. (2018). Integración de Nudges en las Políticas Ambientales. Monografías de La Revista Aragonesa de Administración Pública, 451–485. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6888459
- Parque Nacionales Naturales de Colombia - PNN (2021). Reservas Naturales de la Sociedad Civil. Recuperado de: https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/sistema-nacional-de-areas-protegidas-sinap/reservas-naturales-de-la-sociedad-civil/
- Procolombia, USAID, & Ministerio de Comercio industria y Turismo. (2021). CONTEMPLAR COMPRENDER CONSERVAR - Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia. (Puntoaparte Editores (ed.)). https://guianaturaleza.colombia.travel/manual
- Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil - RESNATUR. (n.d.). Misión y Visión. Recuperado de: https://www.resnatur.org.co/es/mision-y-vision
- Thaler, R. H. (2018). Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro. Revista de Economía Institucional, 20(38), 9. https://doi.org/10.18601/01245996.v20n38.02



Erika Sánchez - Lady Zamudio
2021