

**BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD
PARA TURISMO DE NATURALEZA**

GUÍAS DE TURISMO



**El progreso
es de todos**

Mincomercio



**Colombia
Productiva**

PRODUCTIVIDAD · CALIDAD · VALOR AGREGADO



BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA, GUÍAS DE TURISMO

Segunda edición

Una publicación de
COLOMBIA PRODUCTIVA

Comité editorial

Colombia Productiva
Organización para la Educación y
Protección Ambiental - OpEPA
Corporación Clorofila Urbana
PUP Global Heritage Consortium

Coordinación editorial **Coordinación de Turismo Colombia** **Productiva**

Marcela Uribe Arango
Andrea Parrado Erazo

Revisión de textos

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Cristina Arbeláez
Isabelle León
Alejandro Vargas
Luis Pardo

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

María Cristina Velázquez
Milay Cano Baquero

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Clara Burgos Valencia
Carolina Cubillos Ortiz

Consultoría y realización

*ORGANIZACIÓN PARA LA EDUCACION
Y PROTECCION AMBIENTAL – OpEPA*

Director

Luis Alberto Camargo

Investigación y compilación

Judy Amparo Carrillo L.
Jeniffer Katherine González S.
Laura Mireya Sandoval V.
Carlos Armando Rosero R.
Luis Fernando Castro Z.

Corrección de estilo

Iván Hurtado

Fotografías

Carlos Armando Rosero R.
Rafael Serrano Esguerra

Foto de Portada

Sierra Nevada, Pueblo Bello, Cesar
Rafael Serrano Esguerra

Diseño

Diana Ordóñez Castillo
Andrea Olarte Flórez

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión de material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

COLOMBIA PRODUCTIVA

Presidente

Camilo Fernández de Soto Camacho

Vicepresidente de manufactura y servicios

Pedro Mauricio Rojas

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Ministro

José Manuel Restrepo Abondano

Viceministro de Turismo

Julián Guerrero Orozco

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Constanza Olaya Cantor

Colombia Productiva

Calle 28 No. 13 a 15.

Bogotá: (+571) 749 1000 - Colombia.

www.colombiaproductiva.com



@Col_Productiva



@ColombiaProductiva



Colombia Productiva

Bogotá, Colombia

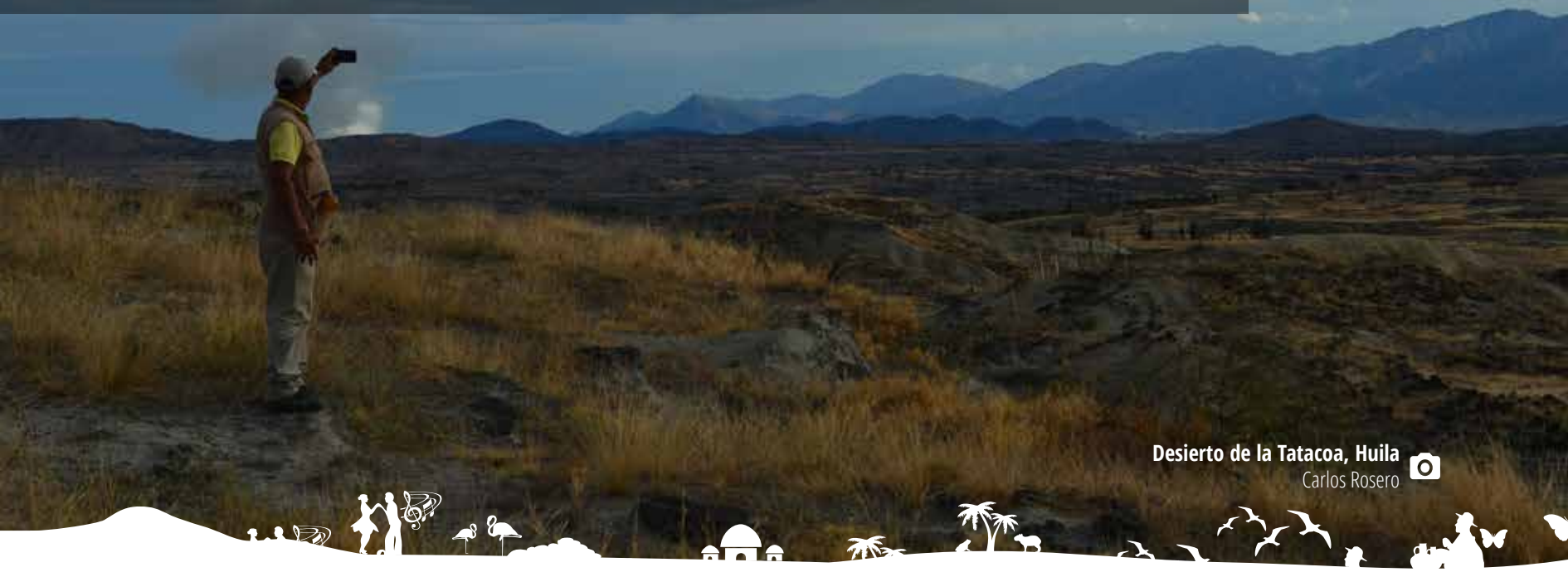
2021

**BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD
PARA TURISMO DE NATURALEZA**

GUÍAS DE TURISMO



| CONTENIDO



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero 



INTRODUCCIÓN

CÓMO USAR ESTA GUÍA

1. CONCEPTOS GENERALES

Turismo Sostenible
Turismo Comunitario
Negocios Verdes
Turismo de Naturaleza
Productos complementarios al Turismo de Naturaleza
Prestadores de Servicios Turísticos de Naturaleza

2. BUENAS PRÁCTICAS

Los guías de turismo y las buenas prácticas
Preparación de actividades
Prestación del servicio
Control del servicio

3. HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Certificación
Casos exitosos
Recursos en la web

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIA

Cangrejo Ermitaño,
Golfo de Tribuja 
Carlos Rosero

| INTRODUCCIÓN



El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo porque permite la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para beneficio de las naciones.

En los últimos años el turismo colombiano se transformó en uno de los principales promotores del crecimiento económico del país debido a su potencial para generar encadenamientos con otros sectores productivos, como los de construcción, transporte, entretenimiento, alimentos y bebidas, y salud y bienestar, entre otros.

En 2011, la Organización Mundial del Turismo designó a Colombia como uno de los países con mejor proyección turística en el mundo, gracias a sus grandes inversiones en infraestructura turística, la calidad de sus productos y el capital humano que posee para atender el sector. Posteriormente, en 2020, resaltó la importancia de que el país siga trabajando en la diversificación de productos, la formación y capacitación de los

prestadores de servicios, la sostenibilidad de la actividad y la conexión con nuevos mercados, a partir de los cambios que se van a presentar en el perfil del nuevo turista, para garantizar así una rápida recuperación del sector similar a las que se han dado a través de la historia después de las crisis económicas mundiales.

En este sentido, entre los tipos de turismo con mayor potencial para el desarrollo turístico de Colombia se destaca el turismo de naturaleza, dados los enormes recursos naturales con que cuenta el país, que lo posicionan en el segundo lugar en biodiversidad en el mundo (Minambiente, 2019).

Así mismo el turismo de naturaleza puede contribuir en la regulación del cambio climático desde varias perspectivas, ya que no solo permite, operativamente, reducir la huella de carbono de todas las actividades asociadas y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero, además de cumplir con una función social importante a través de la interacción con las comunidades vinculadas a los atractivos naturales y la posibilidad de incluirlas en la cadena de valor, generando así una relación directa con el turismo comunitario.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de Colombia Productiva, impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza con el objetivo de lograr que toda la cadena productiva se fortalezca y compita en el mercado internacional por medio de la adopción de prácticas de gestión sostenibles y con un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios, con acciones sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad.

Es por ello que se presenta la actualización del compendio de “Guías de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza” elaborada en 2014, así como las guías derivadas de ella, de la cual esta guía hace parte. Documento que tiene como marco y aporta a la implementación de la Política de Turismo Sostenible, la Política de Turismo de Naturaleza, el Plan de Negocios de Turismo de Naturaleza, la Política de Turismo Cultural, la Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario, el Plan Nacional de Negocios Verdes y la Agenda Interministerial suscrita entre el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En el proceso de actualización se tuvieron en cuenta los avances que a nivel mundial han realizado tanto organizaciones como países que, como Colombia, buscan la sostenibilidad, la seguridad en salud y la protección de la población frente a las necesidades y riesgos sanitarios y operativos presentes en este tipo de actividades económicas.

La elaboración y actualización de la **“Guía de turismo. Buenas prácticas en turismo de naturaleza”** en su segunda edición, fue posible gracias al liderazgo de Colombia Productiva y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y contó con el apoyo, en la validación de la información, del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales de Colombia.



El turismo es uno de los
sectores empresariales con
mayor crecimiento en el mundo.

Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero



CÓMO USAR ESTA GUÍA



Paramillo de Santa Rosa,
PNN Los Nevados
Carlos Rosero



“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Guías de Turismo” contiene información que le ayudará a preparar y a desarrollar su actividad en escenarios naturales, de manera profesional y responsable.

La guía se divide en tres secciones.

1

CONCEPTOS GENERALES

La primera, **“Conceptos generales”**, enmarca conceptualmente el turismo de naturaleza y los diferentes prestadores de servicios de este sector turístico. También trata temas como la sostenibilidad, el patrimonio natural y cultural, conceptos inherentes a dicha actividad económica y, por ende, a las buenas prácticas para su buen desarrollo.





San Pablines, PNN El Cocuy
Carlos Rosero

2

BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas para los servicios en turismo de naturaleza y los momentos de aplicación en el desarrollo de una actividad están contenidos en la segunda sección, **“Buenas prácticas”**, la cual se encuentra ilustrada y maneja íconos que hacen referencia a los cuatro ámbitos de los criterios globales del turismo sostenible.

3

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

La tercera, **“Herramientas y recursos”**, hace mención a los procesos de certificación tanto ambientales como de calidad, así como una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados por cualquier persona u organización que incursiona en el área de turismo sostenible y que desee afinar sus modelos administrativos de acuerdo con mecanismos ya existentes o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, provee también ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito nacional e internacional y en diversos destinos turísticos.

La guía también cuenta con un elemento de control que les propone a los empresarios del sector, mediante una lista de chequeo, controlar cuál de las buenas prácticas referidas ya está aplicando en el desarrollo de su actividad. Esto les permite hacer una autoevaluación y fijarse metas de corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados.



1 | CONCEPTOS GENERALES

 **Laguna del Silencio, Macarena**
Carlos Rosero



TURISMO SOSTENIBLE

Es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y proteger, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos. Por eso su propósito es promover el manejo de todos los recursos mientras se mantienen las bases culturales y la diversidad biológica y ecológica de los sistemas que sustentan la vida.

La **Política de Turismo Sostenible en Colombia**, por su parte, también busca proporcionar una orientación estratégica a largo plazo del sector, articulando el crecimiento económico y sociocultural con la protección de los ecosistemas estratégicos y el capital natural que hacen parte de los atractivos turísticos y de las fuentes de ingreso que sustentan el desarrollo del país. En este sentido, la sostenibilidad se considera un pilar central y un factor de impulso turístico y de competitividad a nivel global: es necesaria para desarrollar, consolidar y posicionar el sector, haciendo frente al reto de controlar, mitigar y

compensar la huella ambiental que generan las actividades.

La política, entonces, aborda y sustenta el fortalecimiento y la operación del turismo sostenible sobre los siguientes temas centrales:

- Fortalecimiento de la gobernanza.
- Información para el desarrollo de la actividad.
- Gestión eficiente de la energía.
- Ahorro y uso racional del agua.
- Manejo responsable de los residuos sólidos.
- Tratamiento de las aguas residuales.
- Mitigación de la contribución del turismo al cambio climático.
- Protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
- Fomento de una demanda responsable.

Estos puntos deben entenderse como parte de un proceso continuo, que implica la interacción de cuatro líneas estratégicas: la operación planificada, la gestión de los destinos desde la planificación y la gobernanza, los comportamientos sostenibles de los turistas, y la apropiación y participación de las comunidades locales.

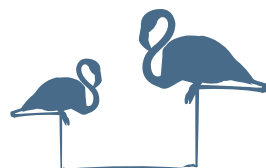
Para más información, la página del Ministerio Industria, Comercio y Turismo, en <https://www.mincit.gov.co/normatividad>, contiene el documento de la Política de Turismo Sostenible y un resumen de su contenido.

PATRIMONIO NATURAL

Es el conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural (Conferencia General de la Unesco, 1972).

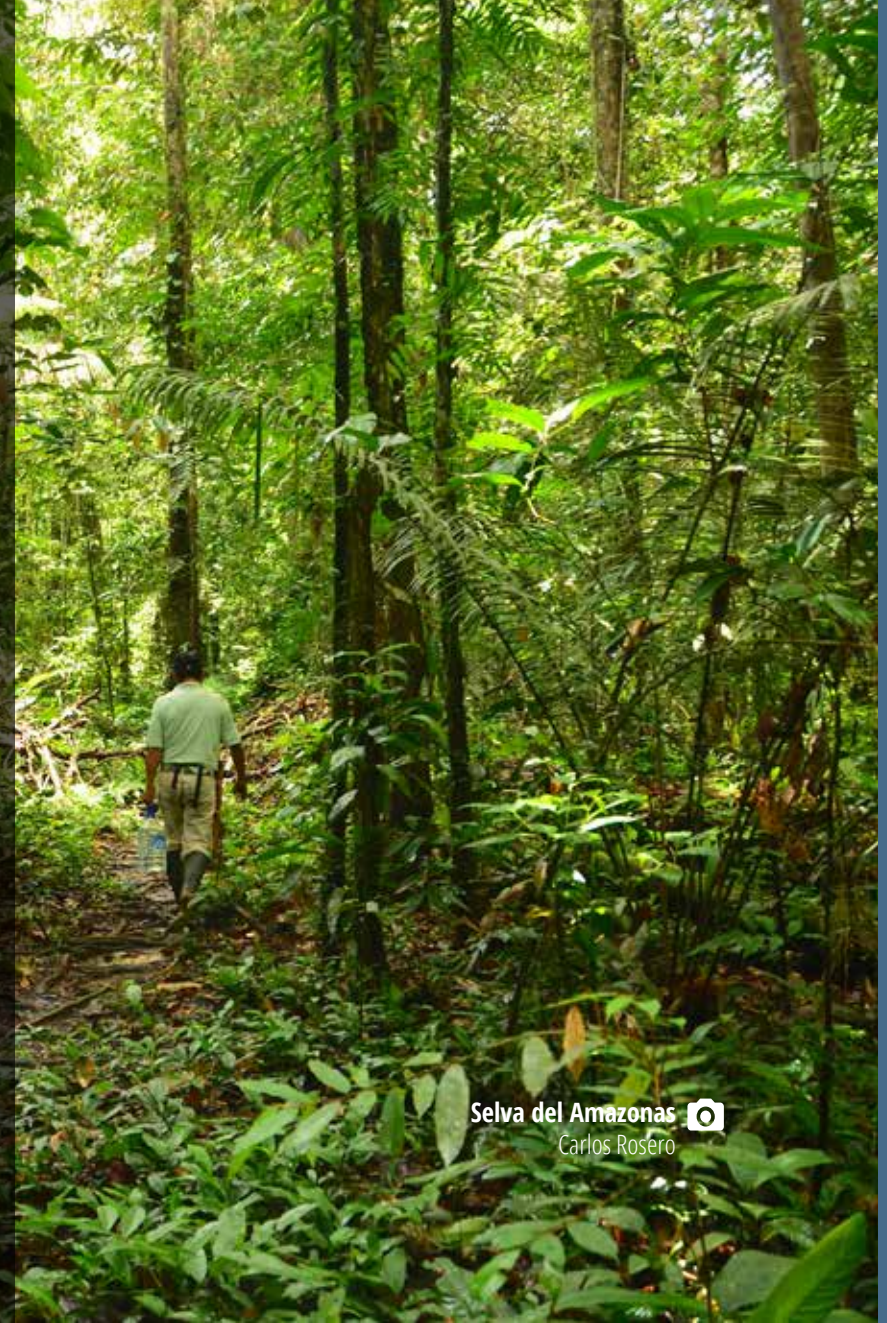
PATRIMONIO CULTURAL

Constituido por todos los bienes y valores culturales que hacen parte de la expresión propia de los territorios, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes materiales y no materiales, muebles e inmuebles, de interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, arqueológico, ambiental, lingüístico, y científico (Ley 397 General de Cultura, 1997). Así, no se limita a elementos materiales, sino que comprende tradiciones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales, actos festivos, conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza y el universo, y saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional.



TURISMO COMUNITARIO

Se desarrolla en zonas rurales o urbanas y posibilita la oferta de servicios turísticos involucrando a la comunidad local de manera organizada en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo de un territorio (Viceministerio de Turismo, 2012). Este concepto pone especial énfasis en la vinculación de los aspectos sociales y ambientales de una zona y refuerza la importancia de la articulación y el empoderamiento de las comunidades (OMT, 2019), abriendo la oportunidad para el acceso a incentivos y el beneficio de la población en general a través de acciones como el financiamiento de infraestructura local o el apoyo a procesos de emprendimientos participativos que generan empleo e ingresos, y para la consolidación de una oferta de productos de diversa índole que permita la autonomía territorial (Ley 2068 de 2020, artículo 17).



Selva del Amazonas 
Carlos Rosero

NEGOCIOS VERDES

El turismo de naturaleza se ha convertido en una alternativa económica para los habitantes de muchas regiones del país, dado que cumple con todos los criterios requeridos para considerarlo un negocio verde, entendido como “Aquellas actividades económicas en las que se ofrecen bienes o servicios que generan impactos ambientales positivos y que, además, incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas, con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente como capital natural que soporta el desarrollo del territorio” (Ministerio de Ambiente, 2014, p.53). En este contexto, el ecoturismo se enmarca dentro de la modalidad de turismo de naturaleza, como uno de los principales productos en la categoría de negocios verdes.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece, en el *Plan nacional de negocios verdes* (2014), 12 criterios que orientan los principios fundamentales para consolidar un negocio verde:

- Viabilidad económica.
- Impacto ambiental positivo: bajo estrategias de conservación, investigación, monitoreo e interpretación.
- Enfoque de ciclo de vida: contempla alianzas con proveedores,

diseño de producto, capacidad de carga y guías certificados.

- Vida útil: establece el mantenimiento de instalaciones y un plan de inversiones.
- No uso de materiales peligrosos.
- Reciclabilidad de materiales.
- Uso eficiente y sostenible de los recursos.
- Responsabilidad social al interior de la empresa.
- Responsabilidad social y ambiental en cadena de valor.
- Responsabilidad social y ambiental al exterior de la empresa.
- Comunicación de atributos sociales y ambientales.
- Esquemas, programas y reconocimientos ambientales o sociales.

Estos criterios encuentran una aproximación y se vinculan, desde su concepción, con las buenas prácticas sostenibles asociadas al turismo de naturaleza planteadas en la presente guía.

TURISMO DE NATURALEZA

Como lo ha establecido el gobierno nacional en el **Plan Sectorial de Turismo 2018-2022, “Turismo: El propósito que nos une”**, uno de los objetivos para este periodo es mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico, partiendo de estrategias que fortalezcan la productividad, el posicionamiento nacional e internacional, la corresponsabilidad entre actores y la generación de valor, dentro de una ruta orientada por las siguientes estrategias:

- Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país.
- Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.
- Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.
- Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.
- Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.

La **Política Nacional de Turismo de Naturaleza**, define este tipo de turismo como aquella actividad económica “cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad” (Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012, p.12).

De esta manera, el **turismo de naturaleza** enmarca todos aquellos subproductos turísticos que se desarrollan en áreas naturales y se puede dividir en tres subcategorías:

ECOTURISMO

Es el turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible, siendo la motivación esencial del visitante observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable frente al ecosistema y el bienestar de la comunidad local.

A su vez el turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (Sinap), encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante, en su tiempo libre, adquirir placer, disfrute y bienestar para recrearse en medio de una sociedad agitada, que requiere de espacios de descanso para desarrollar actividades en función de su bienestar.

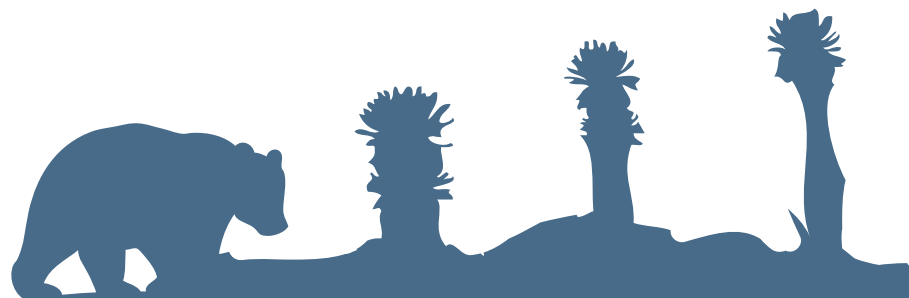
TURISMO DE AVENTURA

Es un tipo de turismo en el que uno de los principales componentes consiste en el desafío del turista o viajero a sus capacidades físicas en los entornos naturales (tierra, agua, aire) donde se desarrolla. Las personas buscan en el turismo de aventura una oportunidad para involucrarse en la exploración o el viaje con un riesgo latente, pero controlado, donde inevitablemente será necesario hacer uso de habilidades tanto físicas como psicológicas. La Asociación de la

Industria del Turismo y Aventura (ATTA) lo define como el viaje que incluye al menos dos de los siguientes tres elementos: actividad física, entorno natural e inmersión cultural (ATTA, 2018).

TURISMO RURAL

Es el tipo de turismo que identifica a la cultura rural como un elemento clave del producto y la vincula a la actividad resaltando las características propias de la zona donde se desarrolla. “La característica diferenciadora de productos de turismo rural es el deseo de facilitar al cliente un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en cuanto sea posible, permitir su participación en actividades, costumbres, y estilo de vida de la población”.(Política de Turismo de Naturaleza, pg 13, 2012).



PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS AL TURISMO DE NATURALEZA

También quedan enmarcadas como productos complementarios al turismo de naturaleza aquellas otras actividades turísticas que se desarrollan en escenarios naturales pero que por reglamentación pertenecen a otras tipologías o clasificaciones del turismo, tales como:

- **Turismo cultural:** promueve el conocimiento de culturas vivas o del pasado, en las que se encuentran bienes, manifestaciones o intangibles que expresan una identidad y memoria para un grupo o colectivo humano. En esta práctica turística, la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos y productos culturales, materiales e inmateriales de un destino turístico (OMT, 2020).
- **Turismo científico:** promueve experiencias de profundización en conocimientos con valor para la ciencia. Estas experiencias requieren el apoyo de científicos o personal especializado, como guías entrenados para lograr el objetivo de conocimiento. Por su parte, el **turismo científico de naturaleza** se basa en la gestión del conocimiento que promueven la conservación y el uso sostenible de la

biodiversidad y la participación activa de la comunidad local, permitiendo el descubrimiento del territorio, los modos de vida y el capital natural y social. Además, integra la investigación participativa para identificar, generar, acumular, salvar, recuperar y distribuir conocimiento tradicional y académico sobre la biodiversidad en el territorio (Antonio dos Anjos et al., 2011).

- **Turismo de bienestar:** promueve las actividades relajantes, pasivas y deportivas en medio de ecosistemas conservados, con el fin de obtener condiciones de paz, tranquilidad y reparación que contribuyan a la curación, mejora estética, bienestar y prevención de enfermedades.
- **Turismo deportivo:** Actividad turística en la que el principal motivo consiste en presenciar o participar de un evento deportivo o practicar una disciplina deportiva en escenarios al aire libre o encubierto, bien sea dentro de espacios urbanos y acondicionados especialmente para tal efecto, o dentro de espacios naturales en aire, tierra o agua, según sus modalidades (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NATURALEZA

Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas que habitualmente proporcionan, intermedian o contratan directa o indirectamente con el turista la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Turismo y que cumplen con los requisitos de sostenibilidad del destino.

A continuación se definen algunos de los principales prestadores de servicios turísticos que operan en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano de acuerdo a la reglamentación nacional:

- **Alojamiento y servicios de hospedaje:** es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación, y servicios básicos o complementarios, o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.
- **Transporte:** es aquel servicio de alquiler de vehículos, con o sin conductor, desarrollado como parte de la actividad turística

que opere utilizando sistemas y combustibles del menor impacto ambiental posible (sonoro, atmosférico y terrestre), de conformidad con las normas que regulen la materia, y que se presta bajo la responsabilidad de una empresa legalmente constituida para tales fines y debidamente habilitada en esta modalidad.

- **Restaurantes o establecimientos de gastronomía:** se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares, aquellos establecimientos comerciales, en cabeza de una persona natural o jurídica, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, pueden prestar otros servicios complementarios.
- **Agencias de viajes y turismo (vts, operadoras y mayoristas):** son las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas

dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios (Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo).

- **Guías de turismo:** son las personas naturales, nacionales o extranjeras, que prestan servicios en guionaje turístico, cuyas funciones son orientar, conducir, instruir y asistir al turista, viajero o pasajero durante la ejecución del servicio contratado.

Para ejercer el guionaje turístico, el guía de turismo en Colombia debe contar con la tarjeta de acreditación, además de estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo.

Para obtener la tarjeta, expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se debe acreditar el nivel de competencias mediante la presentación de un título de formación de educación superior del nivel tecnológico en el área de guionaje turístico, título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo acompañado del curso de homologación del SENA, cumplir con las condiciones y mecanismos que establezca el Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) u obtener los certificados que para el efecto sean reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 2068 de 2020, artículo 23).

Para efecto de las dinámicas actuales en cuanto a la comercialización y oferta al público de la actividad turística, es importante contar con las siguientes definiciones:

- **Plataforma electrónica de servicios turísticos:** es aquella que permite a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje, contactarse con el prestador, reservar y/o pagar por el servicio. Intermedia entre el turista y el prestador de servicios y cobra una comisión, remuneración o tarifa de uso al prestador o al turista, o a ambos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).
- **Operador de plataforma electrónica o digital de servicios turísticos:** es una persona natural o jurídica que administra, opera o representa una plataforma electrónica o digital de servicios turísticos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

Los prestadores de servicios en turismo de naturaleza son responsables de que tanto clientes como proveedores cumplan las normas de operación locales y de que el personal con el que trabajan esté debidamente capacitado y autorizado para desarrollar las funciones a su cargo, según la legislación vigente. Igualmente, deben velar por que los turistas conozcan los principios fundamentales que rigen la actividad turística y las normas del lugar visitado.

2 | BUENAS PRÁCTICAS

 Valle del Cocora
Rafael Serrano Esguerra



LOS GUÍAS DE TURISMO Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

El desarrollo de la actividad de guianza en Colombia se remonta de manera institucional a mediados del siglo XX, cuando, mediante el artículo 7 del decreto legislativo 2345 de 1956, se estableció la definición para esta labor: “toda persona que quiera ocuparse de prestar el servicio de guía o cicerone, llenará los siguientes requisitos ante la división nacional de turismo”.

Así, ante esta institución nació la actividad en el país, y posteriormente, en la Corporación Nacional de Turismo, se establecieron los primeros lineamientos para el servicio de guianza y las primeras tarjetas profesionales para guías de turismo. En esa dirección, la corporación desarrolló los procesos para reconocer y acreditar a los profesionales que se desempeñaban en el país en labores de guianza turística en los diferentes lugares con mayor reconocimiento y atractivos turísticos.

Con la consolidación del sector turístico a través de la Ley 300 de 1996, la institucionalidad del turismo ganó en preponderancia económica y reconocimiento. En este sentido, el turismo se manejó por un periodo de ocho años en el Ministerio de Desarrollo Económico.

Posteriormente, y dándole mayor coherencia y pertinencia al área turística, las dependencias se ubicaron en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a manera de Dirección de Turismo, circunstancia que se mantuvo hasta el 2004. Para este año, debido a la importancia del sector, la Dirección de Turismo se transformó en Viceministerio de Turismo, que permanece hasta hoy.



FORMALIZACIÓN

Se reconoce al guía de turismo como la persona inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la tarjeta como guía de turismo otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

La ley 2068 de 2020 estableció que para obtener la tarjeta se deberá acreditar nivel de competencias mediante la presentación de un título de formación de educación superior del nivel tecnológico en el área de Guionaje Turístico, o de conformidad con las condiciones y mecanismos que establezca el Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) de que trata el artículo 194 de la Ley 1955 de 2019, con especial énfasis en el reconocimiento de aprendizajes para la certificación de competencias y el subsistema de aseguramiento de la calidad de la educación y la formación, o mediante otros certificados reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional conforme a la normativa vigente.

También podrá ser reconocido como guía de turismo quien ostente un título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y haya aprobado el curso de homologación que el SENA diseñe para tal fin.

El Estado, por intermedio del SENA o una institución de educación superior reconocida por el Gobierno nacional, promoverá el desarrollo de competencias en bilingüismo y lengua de señas, a fin de generar condiciones de inclusión de la población con discapacidad, para proporcionar herramientas que permitan el acceso en condiciones de igualdad y equidad a la oferta laboral y empresarial del sector turístico.

El Registro Nacional de Turismo será el documento único y legal para identificar al guía de turismo y contendrá el número de tarjeta. El Registro Nacional de Turismo permitirá identificar, proteger, autorizar y controlar la actividad del guía como garantía de protección al turista.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la actividad de los guías de turismo y sus niveles de competencias.

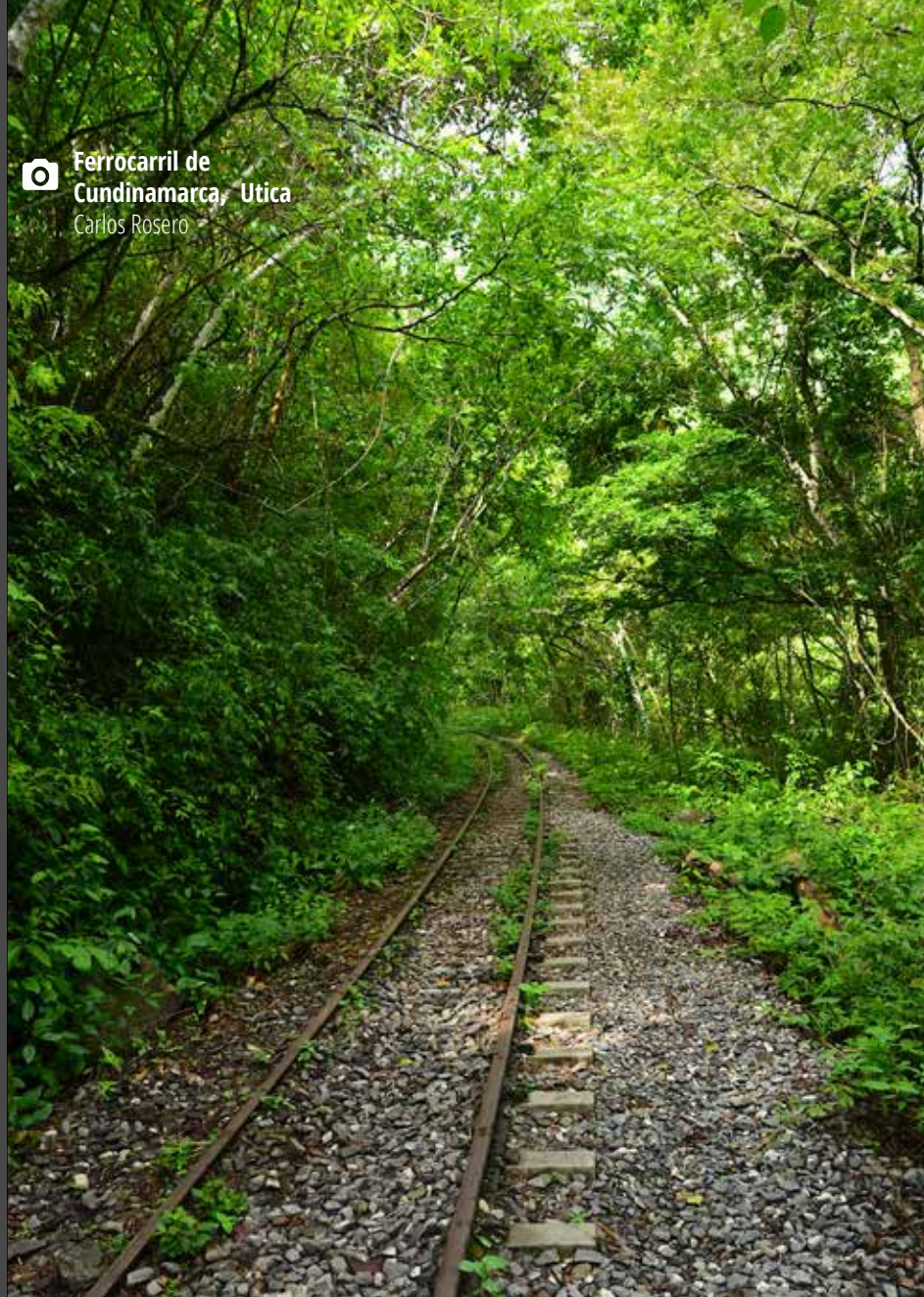
BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO DE NATURALEZA

“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Guías de Turismo ” basa su estructuración en las normas técnicas sectoriales para guías de turismo, teniendo en cuenta que ellas han establecido los elementos de calidad y mejores prácticas para un subsector del turismo tan importante. En ellas se contemplan los tres momentos básicos y de mayor relevancia para los guías en su desempeño laboral:

- 1. La preparación:** El momento en el que el guía se educa y capacita, prepara y planifica el programa o actividad que va a ejecutar; el momento de la definición de metas y objetivos y el método para lograrlos.
- 2. La prestación:** El momento en el que el guía ejecuta o desarrolla el programa o actividad; la puesta en marcha de todo lo planeado.
- 3. El control:** El momento en el que el guía verifica y evalúa los resultados de las labores ejecutadas, para obtener retroalimentación y eliminar las fallas y no conformidades encontradas y tomar acciones correctivas con el fin de mejorar continuamente su labor.



Ferrocarril de
Cundinamarca, Utiaca
Carlos Rosero



Así mismo, y basándose en los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, se contemplan los cuatro ámbitos en los que se agrupan las buenas prácticas en turismo de naturaleza para los guías de turismo que operan áreas naturales:



SOCIAL Y ECONÓMICO

Comprende las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en las que el prestador de servicios turísticos genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde opera, concerta con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela por que se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.



GESTIÓN

Las buenas prácticas de gestión empresarial y administrativa son aquellas con las que el empresario se forma, educa y especializa; se ajusta y cumple con todas las leyes y reglamentaciones que su oficio le demanda, haciendo énfasis en la prohibición de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA) en Colombia; evalúa su desempeño

para adoptar medidas correctivas cuando procede; se convierte en un facilitador para que los clientes conozcan e interpreten adecuadamente los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, y les explica los comportamientos adecuados que deben adoptar durante su estancia en el lugar. Adicionalmente, fortalece la planificación interna, incluyendo a las personas que la componen, para que adelanten sus labores de forma adecuada y oportuna, fortaleciendo a la organización ante las condiciones variables y repentinas que la administración de organizaciones plantea en el panorama dinámico del sector.



CULTURAL

Abarca las buenas prácticas que maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y minimizan los perjuicios, es decir, en las que el prestador de servicios actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento en los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuyen a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.



AMBIENTAL

Las buenas prácticas en este ámbito maximizan los beneficios para el ambiente y minimizan los impactos negativos, es decir que se trata de las prácticas con las que el prestador de servicios turísticos promueve y ayuda en la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas estratégicos a través de acciones como la adquisición de productos respetuosos con el ambiente y la colaboración en la reducción de la contaminación generada por los gases de efecto invernadero, las basuras, las aguas residuales, las sustancias nocivas, el ruido, la erosión y los contaminantes del aire y del suelo. El empresario ayuda a conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio. También preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

Este conjunto de prácticas aborda medidas para proteger la salud personal frente a los riesgos físicos, químicos y biológicos a los que se exponen los visitantes y los operadores. Esto significa que incluyen también la evaluación periódica de las situaciones ambientales y sociales, así como la salubridad de la iniciativa, y el establecimiento de protocolos de seguridad y bioseguridad, además de la contemplación de planes de contingencia, sin olvidar la formulación de estrategias de formación que brinden herramientas para la atención de emergencias.



Se utilizarán los mismos íconos que aparecen al lado de cada ámbito para indicar los criterios que agrupan las buenas prácticas.

LA PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Este momento de la actividad para los guías de turismo comienza desde los primeros pasos que se dan en la actividad cuando se aborda el proceso de capacitación inicial de los guías.

Un buen guía, como en cualquier otra actividad, comienza a diferenciarse en términos de la buena formación e información que ha adquirido; este es un proceso continuo que ningún guía debe dejar de lado: la capacitación continua.

Como lo establece su definición, preparar es disponer o elaborar algo para alcanzar un fin, “principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza”. De igual manera, la preparación “proporciona las reglas que han de seguirse para

organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio”. En resumen, se trata de todos los pasos sistémicos y organizados que los guías deben concebir antes de la realización de un tour o actividad de guianza. En este sentido, lo que quedó determinado en la normativa colombiana al exigir la elaboración de planes de acción y contingencia ha sido fundamental para la organización mental y conceptual para los guías, un factor de gran utilidad para hacer las cosas bien.



1. Elabore un plan de acción: Antes de los recorridos turísticos, conozca y recorra las rutas elegidas y haga un guion para interpretarlas. Consiga siempre toda la información disponible sobre el sitio específico y trate de identificarse con la zona antes del recorrido.



2. Respalde el plan de acción con un plan de contingencias, donde se encuentren los protocolos de primeros auxilios para la atención de incidentes, accidentes, intoxicaciones y enfermedades infectocontagiosas, y para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo (clima, transportes, etc.). Infórmese acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades civiles y las condiciones generales de la zona que va a visitar y, de acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación.



3. Prepare una lista de los recursos y equipos requeridos para la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.



4. Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones para acceder a destinos que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Consulte sobre las regulaciones ambientales vigentes e infórmese de sobre los atractivos turísticos, actividades, servicios ofrecidos, reglamentos y recomendaciones para la visita al lugar, en especial cuando se trate de monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas o parques nacionales naturales. En este último caso, pregunte al comienzo de cada visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial sobre fauna silvestre.



5. Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.





6. Cuente con una estrategia clara para minimizar la compra de provisiones e insumos. Evite el uso de productos que dejan cantidades innecesarias de residuos. Por ejemplo, compre productos con poco embalaje, elija productos a granel o cómprelos en mayores cantidades o especialmente diseñados para usos institucionales. Siempre que los estándares de calidad del servicio no se perjudiquen, evite el uso de pequeñas porciones.



7. Identifique las relaciones positivas de la población local con el ambiente y foméntelas articulándolas de alguna forma con el producto turístico. Promueva dentro de su producto turístico las acciones ambientales positivas de la comunidad local.



8. Vista profesionalmente, use ropa adecuada al área donde se desempeñará y porte visiblemente la debida identificación que lo vincula profesionalmente con un prestador de servicios turísticos legalmente constituido.



9. Defina responsabilidades específicas y diferenciadas dentro de su equipo de trabajo. Nombre un responsable de sostenibilidad en el desarrollo de la actividad.



10. En el desarrollo de los programas y tours vincule a los intérpretes, baquianos y especialistas a nivel local que sin ser guías generan diferencia en el producto y dan valor agregado a la actividad.



11. Prohíba explícitamente y prevenga, a través de programas de capacitación y campañas, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Informe a sus proveedores y clientes sobre su compromiso y denuncie sobre situaciones de riesgo o lugares sospechosos y/o conocidos como puntos de explotación. Exija documentación de los niños y prueba a los padres o tutores al usar el servicio. No utilice piezas de comunicación que expongan a los niños y niñas como atracciones turísticas.





12. Incluya instrucciones explícitas en los guiones para que los turistas sepan cómo comportarse durante las actividades en los lugares de observación de flora y fauna. Haga énfasis en el respeto por las especies y en la importancia de guardar silencio. Planifique con antelación la visita guiada, con sus paradas explicativas.



13. Lleve un cuaderno de bitácora y registre en éste variaciones, contingencias y demás aspectos de importancia.



14. Cuente con los equipos y materiales adecuados para el desarrollo de la actividad. Prepare una lista de los recursos y equipos requeridos, prestando principal atención a botiquines, elementos de protección personal para prevención de enfermedades infectocontagiosas y material de seguridad, de tal manera que se encuentren en perfecto estado para su utilización.



15. Defina el equipo de campo, la ropa adecuada y los utensilios de aseo y supervivencia necesarios para la visita. Hágaselo conocer a los visitantes y antes de salir verifique que todos lo lleven.



Útica, Cundinamarca
Rafael Serrano Esguerra





16. Estudie y manténgase actualizado en materias como historia, geografía y ciencias naturales; aprenda constantemente sobre los lugares de destino y procure una auto capacitación continua en habilidades profesionales para desempeñarse como guía de turismo que contribuye al desarrollo económico y ejerce su papel de fuente de información. ¡Bien informados, los guías de turismo se convierten en un agente multiplicador! Contacte a organizaciones públicas o no gubernamentales que brinden capacitación y trate de canalizar sus servicios. De no ser posible, busque el apoyo a través de un tutor.



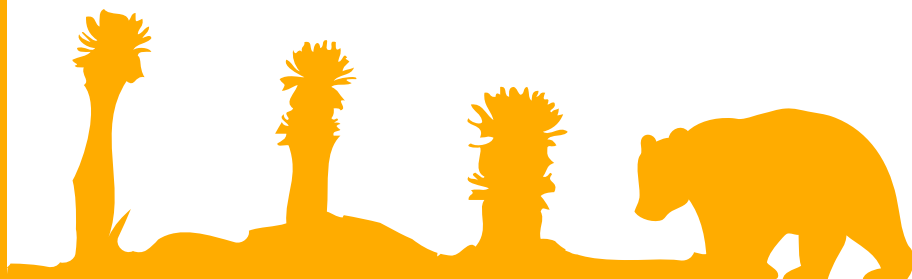
17. Capacítese en procesos de comunicación (interpretación) con destrezas orales y escritas, códigos de ética y comportamiento, servicio al cliente, políticas de sostenibilidad, seguridad turística y bioseguridad, primeros auxilios y administración de riesgos. No olvide contemplar la prevención de enfermedades infectocontagiosas, la utilización de elementos de protección personal de manera segura, la higiene necesaria y el control y manejo de desechos.

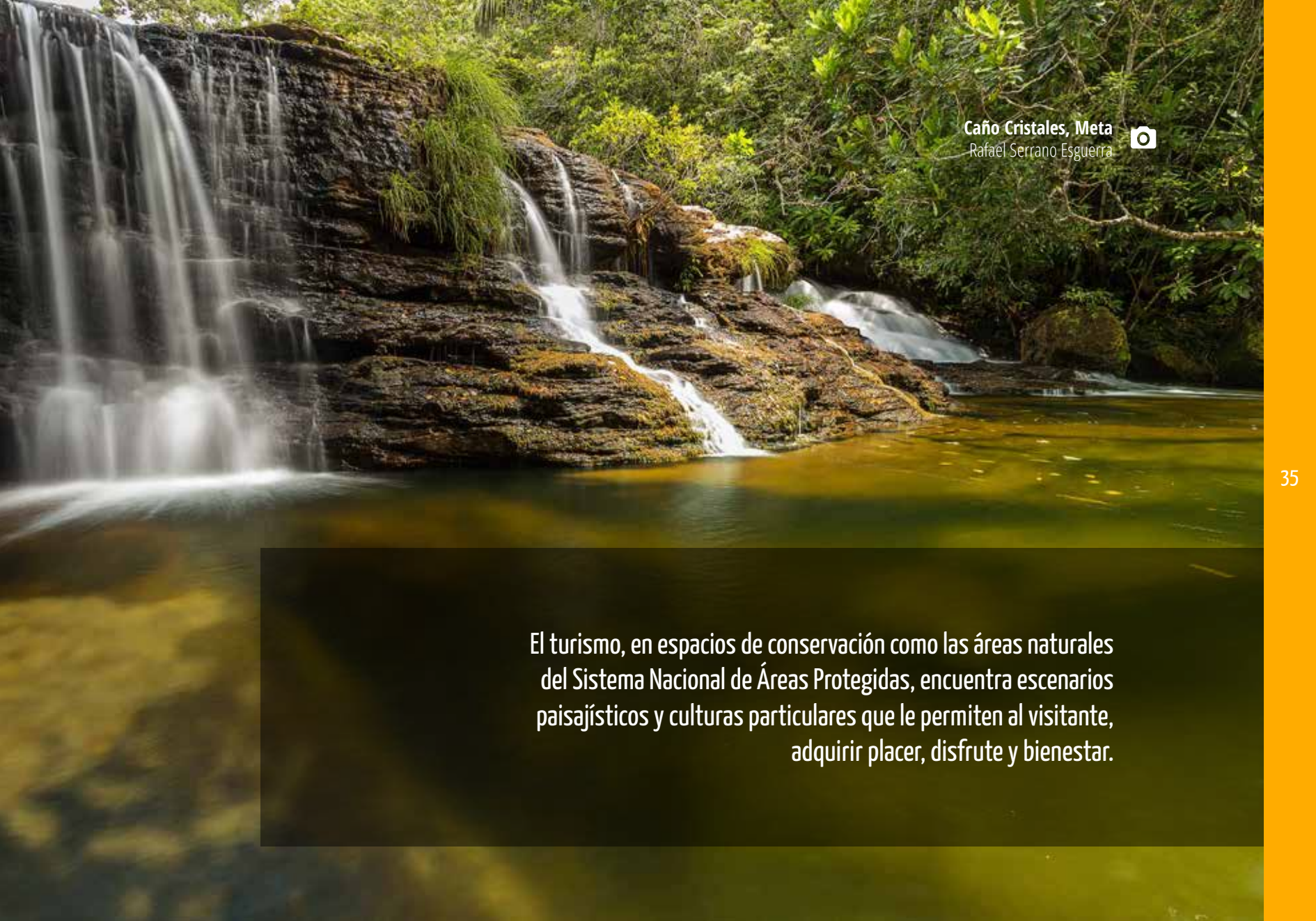


18. Desarrolle la actividad turística bajo los principios de un código de ética. Si no cuenta con uno, diríjase al código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), el cual puede encontrar en su página web (www2.unwto.org). De igual manera, puede consultar los principios de No Deje Rastro (www.nols.edu/espanol).



19. Verifique el buen estado de los equipos, lugares y vehículos, y la respectiva documentación, para cerciorarse de que estén en regla y cumplan con la normativa vigente, según se requiera.





Caño Cristales, Meta
Rafael Serrano-Esguerra



El turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante, adquirir placer, disfrute y bienestar.

LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio de guianza o desarrollo de un tour comienza momentos antes del encuentro con los turistas.

Es el instante en el que la preparación y la prestación se funden, el espacio previo donde se cerciorará de que las cosas que hacen parte de la actividad estén listas para su desarrollo (por ejemplo, la revisión previa del bus antes de la llegada de los turistas). La prestación comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La prestación proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y

conducir al usuario y propiciar los medios de seguridad; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad.

Veamos entonces las múltiples y variadas buenas prácticas que un guía debe contemplar para hacer mejor su trabajo:



20. Realice las actividades de acuerdo con los manuales de calidad, para decir lo que se hace y hacer lo que se dice. Escuche con atención el interés del turista y tenga en cuenta las características particulares del grupo que va a guiar, dando relevancia a posibles restricciones de accesibilidad que pueda tener el grupo o algún participante.



21. Verifique con el cliente los servicios contratados y tenga cuidado de no prometer algo que no pueda cumplir; por ejemplo, no asegure que el cliente verá tal especie, porque hay cierto margen de probabilidad de no ver lo que se espera, sobre todo cuando se trata de naturaleza.





22. Informe a los visitantes sobre los comportamientos adecuados y la reglamentación existente en lo relacionado con senderos, campamentos, avistamientos de especies silvestres y manejo de desperdicios inorgánicos y orgánicos, fogatas, detergentes y jabones. Esto permitirá que la visita genere los mínimos impactos sobre los valores naturales y culturales del área natural. Entregue recomendaciones sobre el protocolo de cuidados personales para la prevención de enfermedades infectocontagiosas.



23. Prohíba la alimentación artificial de animales silvestres. Puede invitar a la alimentación controlada, que debe ser debidamente asesorada por expertos en manejo de fauna.



24. Garantice que los visitantes se comporten de forma correcta durante su visita y en el recorrido que se realice, respetando la señalización, los límites establecidos en cuanto a los lugares de visitación, la cantidad de participantes por visita y la prohibición de extraer o modificar el entorno.



25. Indique a los turistas los niveles de dificultad que tiene la excursión para evitar posibles daños al medio por falta de experiencia o por desconocimiento de procedimientos en terrenos poco conocidos.



26. En sus orientaciones no involucre posiciones políticas y religiosas. Sea cuidadoso del trato con turistas extranjeros, ya que pueden tener pautas culturales asociadas al distanciamiento social y poco contacto físico.



27. Asegúrese del buen estado de todos los miembros del grupo, tanto al inicio como durante todo el recorrido, y designe a alguien para que cuide al último del grupo. Monitoree periódicamente la salud y el bienestar del grupo considerando aspectos como la hidratación, la alimentación y el buen ánimo de los participantes.





28. Manténgase alerta a las oportunidades de beneficiar a la comunidad. Las comunidades próximas a los atractivos turísticos están continuamente desarrollando iniciativas de intercambio comercial con los visitantes, como la elaboración de artesanías y recuerdos, la venta de frutos o productos (miel de abeja, queso, etc.) y los servicios de alimentación.



29. Privilegie y fomente la adquisición de productos artesanales o alimenticios fabricados de manera sostenible, preferiblemente certificados y, de ser posible, provenientes de comunidades locales. Revise si la etiqueta lleva algún mensaje de responsabilidad social.



30. Promueva entre los turistas el respeto por las costumbres de la comunidad local. Como guía de referencia, consulte el código de conducta y ética de la Organización Mundial del Turismo (WTO), disponible en su página web, www.unwto.org.



31. Provea oportunidades para la convivencia y el contacto de los turistas con las comunidades locales, para que éstas puedan mostrar y expresar su modo de vida, sus costumbres y sus tradiciones, y para que de esta manera se fortalezca su orgullo y su sentido de pertenencia.



32. Fomente la participación activa de la población en el turismo de naturaleza mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva del turismo.



33. Siga los planes de contingencias establecidos en caso de emergencia o de eventualidades logísticas.



34. Apoye y participe en programas locales de reciclaje, reutilización y recolección de residuos. Motive a sus clientes para que se involucren en este tipo de programas.





35. Con charlas, talleres y material divulgativo, promueva la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos. Por ejemplo, promueva que los visitantes retiren consigo los elementos que llevaron al área para la visita (botellas, empaques, bolsas plásticas), como aporte a la conservación del medio ambiente.



36. Oriente a los turistas para que no arrojen basuras ni restos de alimentos en los lugares visitados. Tenga especial cuidado en áreas naturales, donde los restos de alimentos no sólo dañan el paisaje, sino que perjudican a los animales y a las plantas nativas. Promueva la separación en la fuente y el reciclaje.



37. Fomente medidas de separación en la fuente de los residuos para su reciclaje: asegúrese de que se usen recipientes diferenciados según el tipo de desecho, que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras. No olvide realizar la separación especial de residuos de riesgo biológico producidos por enfermedades infectocontagiosas, si se da el caso. En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo.



38. Promueva y participe en programas de conservación y manejo de algún área natural, sea estatal o privada, dentro del área de influencia de su iniciativa. Los programas de limpieza o mantenimiento de áreas naturales, playas y senderos o los programas de conservación de cuencas hídricas y siembras de restauración ecológica son buenos ejemplos de iniciativas en las que puede participar.



39. Eduque sobre la importancia del agua, su conservación y su empleo responsable. Para este fin, haga campañas, talleres y charlas de información y formación en el uso racional del agua y entregue material informativo.



40. Eduque sobre la importancia de reducir el consumo de energía y de emplear responsablemente. Realice charlas y campañas de información y formación y facilite material divulgativo.





41. Promueva el uso de productos biodegradables, sobre todo en las actividades en zonas naturales. Promueva el uso de jabones sin químicos.



42. Cuente con materiales y señalización que eduquen y orienten a los visitantes y que identifiquen visualmente las diferentes especies de fauna y flora, así como las características del ecosistema y del lugar en general. Mantenga suficiente información de consulta disponible sobre las especies más importantes o representativas de la región. Algunas formas de divulgación de información sobre estas especies son las placas de identificación de los árboles, los plegables con fotos y descripciones de la fauna y flora local, las cartillas de información, los afiches y los libros.



43. Incorpore en sus charlas interpretativas reflexiones sobre el cambio climático para motivar a los participantes a comprometerse con acciones efectivas en su prevención.



44. Garantice que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruido sean bajas con el fin de no afectar el entorno natural. Fomente en la comunidad y en los visitantes el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo.



45. Aplique medidas para la reducción de las emisiones contaminantes del aire como los gases y las partículas que emiten plantas eléctricas, motobombas y vehículos de transporte. Evite la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos); los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas y comunidades en donde se realizan las quemas.



46. Promocione y divulgue los valores culturales. Consulte primero con la misma comunidad sobre las maneras más apropiadas de hacerlo.





47. Asegúrese de que los visitantes que guía respeten el patrimonio natural y cultural durante todo su recorrido y minimicen los impactos que puedan causar en ellos. Por ejemplo, indíquese que no se puede extraer nada de allí, no se puede ensuciar el paisaje, no se puede incursionar más allá de las zonas permitidas y no se puede alterar ni modificar los espacios visitados: muchas veces los turistas se sienten tentados a llevar pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores o nidos de los lugares visitados, pero si cada turista se llevará una muestra muy pronto dejaría de existir ese recurso.



48. Asegúrese de no llevar un grupo con un número excesivo de participantes, pues esto puede desmejorar su desempeño y afectar el lugar visitado. En ciertas instalaciones turísticas, y en especial en áreas naturales protegidas, el tamaño del grupo es uno de los factores más importantes para garantizar una experiencia satisfactoria. Tenga en cuenta la capacidad de carga o los límites de cambio aceptables establecidos.



49. Controle y evite excesos que los turistas puedan cometer y que puedan dañar o perturbar la flora y fauna silvestre.



50. Participe de los programas para la identificación y el monitoreo de los impactos ambientales, culturales y sociales generados por la actividad turística, los cuales deben contar con una serie de registros verificables.

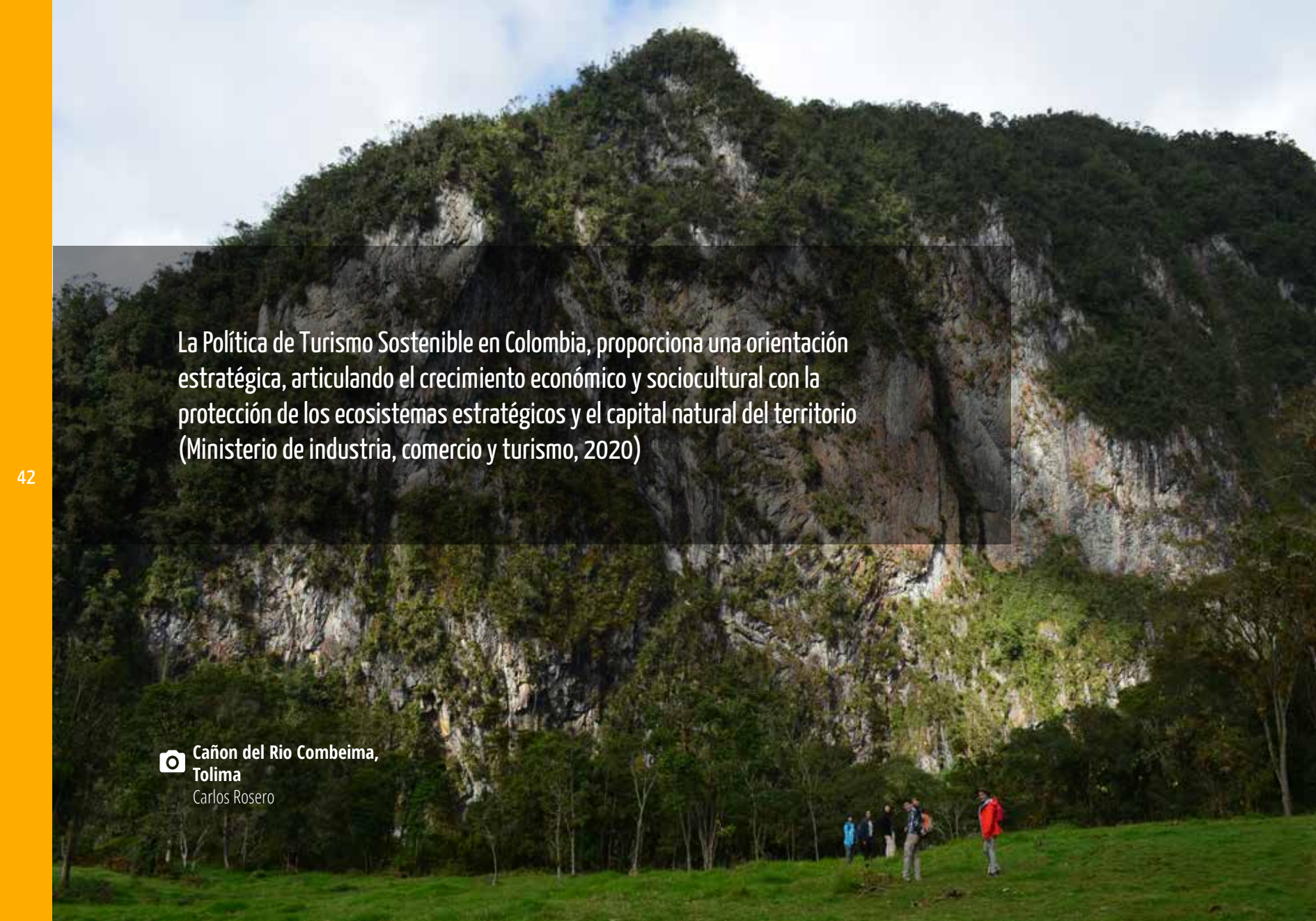


51. Fomente y eduque sobre el manejo integral del fuego con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas. Utilice para ello medidas de prevención, detección, control y combate.



52. No apoye ni promueva el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio, salvo en casos de rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica. En caso de que se presente un rescate o una reintroducción, contacte a las autoridades ambientales competentes para manejar el caso con las condiciones necesarias y tramite todos los permisos requeridos.





La Política de Turismo Sostenible en Colombia, proporciona una orientación estratégica, articulando el crecimiento económico y sociocultural con la protección de los ecosistemas estratégicos y el capital natural del territorio (Ministerio de industria, comercio y turismo, 2020)



**Cañon del Rio Combeima,
Tolima**

Carlos Rosero

EL CONTROL DEL SERVICIO

Este tercer momento, igual que los dos anteriores, es fundamental en términos de calidad, pero cobra mayor relevancia, ya que, luego del contacto con los turistas en el desarrollo de las actividades de guianza o tour, el turista y el guía tienen apreciaciones de la experiencia vivida.

Valorar esas apreciaciones para ver si la experiencia se ha ajustado a lo pactado inicialmente con el turista, así como recoger y comparar las expectativas frente a lo vivido, es clave para hacer las cosas cada día mejor. En este sentido, el control es un mecanismo preventivo y correctivo que permite reafirmar lo que se está haciendo bien y detectar aquello que no se está haciendo bien. El control, en

fin, especifica el método para verificar y evaluar el cumplimiento y desarrollo de los programas turísticos.

Abordemos entonces las buenas prácticas que el guía debe tener en cuenta en este sentido:



53. Realice actividades de difusión de su actividad y de la empresa para la que presta sus servicios. Utilice materiales reciclables para sus herramientas de difusión.



54. Oriente al cliente, asesorándolo y entregándole material con información de los horarios de transporte, los lugares de interés y otros aspectos que puedan ayudarlo a facilitar y enriquecer su experiencia.





55. Realice una evaluación de satisfacción de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa para la que trabaja o de acuerdo con los criterios de sostenibilidad establecidos para su actividad.



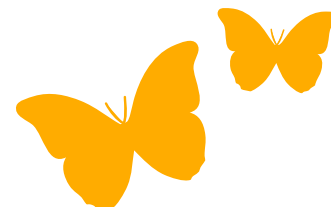
56. Busque que su empresa sea certificada por un órgano de inspección/certificación nacional o internacional, y procure obtener el sello de bioseguridad. Esta certificación constituye una evaluación objetiva de la actividad que se viene desarrollando. Se recomienda que acceda al esquema colombiano de certificación de turismo sostenible desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



57. Revise las evaluaciones, realice los análisis respectivos y proponga a la organización los ajustes necesarios. Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el bien o servicio. Mantenga una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad y determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrolle y oriente la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional.



58. En caso de que usted o los visitantes tengan quejas, reclamos o sugerencias sobre su experiencia de visita a un área natural, preséntelas formalmente a la administración correspondiente a través de los medios dispuestos para tal fin.



El turismo comunitario se desarrolla en zonas rurales o urbanas y posibilita la oferta de servicios turísticos involucrando a la comunidad local de manera organizada en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo de un territorio (Viceministerio de Turismo, 2012).



Alta Guajira, Guajira
Carlos Rosero



3 | HERRAMIENTAS Y RECURSOS

 Caño sabana,
San Jose del Guaviare
Rafael Serrano Esguerra



CERTIFICACIÓN

¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un trabajo voluntario en el cual los guías profesionales en turismo pueden garantizar al público general que los procesos, productos o servicios de los prestadores de servicios turísticos cumplen con estándares nacionales o internacionales en temas como calidad, sostenibilidad y bioseguridad, lo cual promueve el fortalecimiento y el desarrollo de la imagen, el desempeño, la productividad, la competitividad y la rentabilidad, porque:

- Optimiza el grado de credibilidad y confianza de los clientes y proveedores.
- Mejora el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Ayuda a diferenciarse del resto de empresas.
- Permite acceder a nuevos mercados.
- Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.
- Motiva a mejorar el desempeño cada día.
- Ayuda a reducir los costos mejorando los niveles de eficiencia.
- Aumenta el valor comercial de la empresa a través de su *know-how* y *goodwill*.
- Es un proceso formativo para todos los integrantes de una empresa.
- Ayuda a proteger el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía del destino y la sostenibilidad propia.
- La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumplan los criterios establecidos por el dueño del esquema de certificación.

TIPOS DE CERTIFICACIÓN

A la hora de decidir certificarse es importante identificar los tipos de certificación que existen tanto a nivel nacional como a nivel internacional, ya que esto facilita elegir qué se va a certificar, bien sea los procesos, productos o servicios, o decidir el desempeño y alcance que se pretende tener. Existen cuatro tipos de certificación:

- **Certificación del sistema de gestión.**

Asegura que el funcionamiento de la empresa para la prestación de los servicios se enmarca en planear, hacer, controlar y actuar, mejorando los aspectos que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados.

- **Certificación de procesos.** Asegura el establecimiento de un sistema que documenta y permite el análisis para la mejora continua de la calidad o el rendimiento de la empresa.

- **Certificación de productos o servicios.**

Asegura que lo que se está ofreciendo cuenta con

un buen nivel de calidad y de responsabilidad con la sociedad, la cultura, el ambiente y la economía.

- **Certificación del desempeño.** Cuenta con unos criterios base a partir de los cuales se mide la manera como se han venido cumpliendo los avances y el progreso, lo cual permite hacer comparaciones de una empresa a otra y saber cuál realiza una mejor gestión a nivel social, cultural, ambiental y económico.

De igual forma, se debe tener en cuenta que estos tipos de certificación tienen dos formas de calificación: por aprobación/reprobación o por niveles, en función del número de criterios cumplidos. En este caso, la certificación puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que para las empresas con buen desempeño existen las ecoetiquetas, que son premios otorgados cuando no sólo cumplen con los requisitos exigidos por la certificación, sino que superan los estándares. Estas ecoetiquetas son un reconocimiento adicional a su buen desempeño.

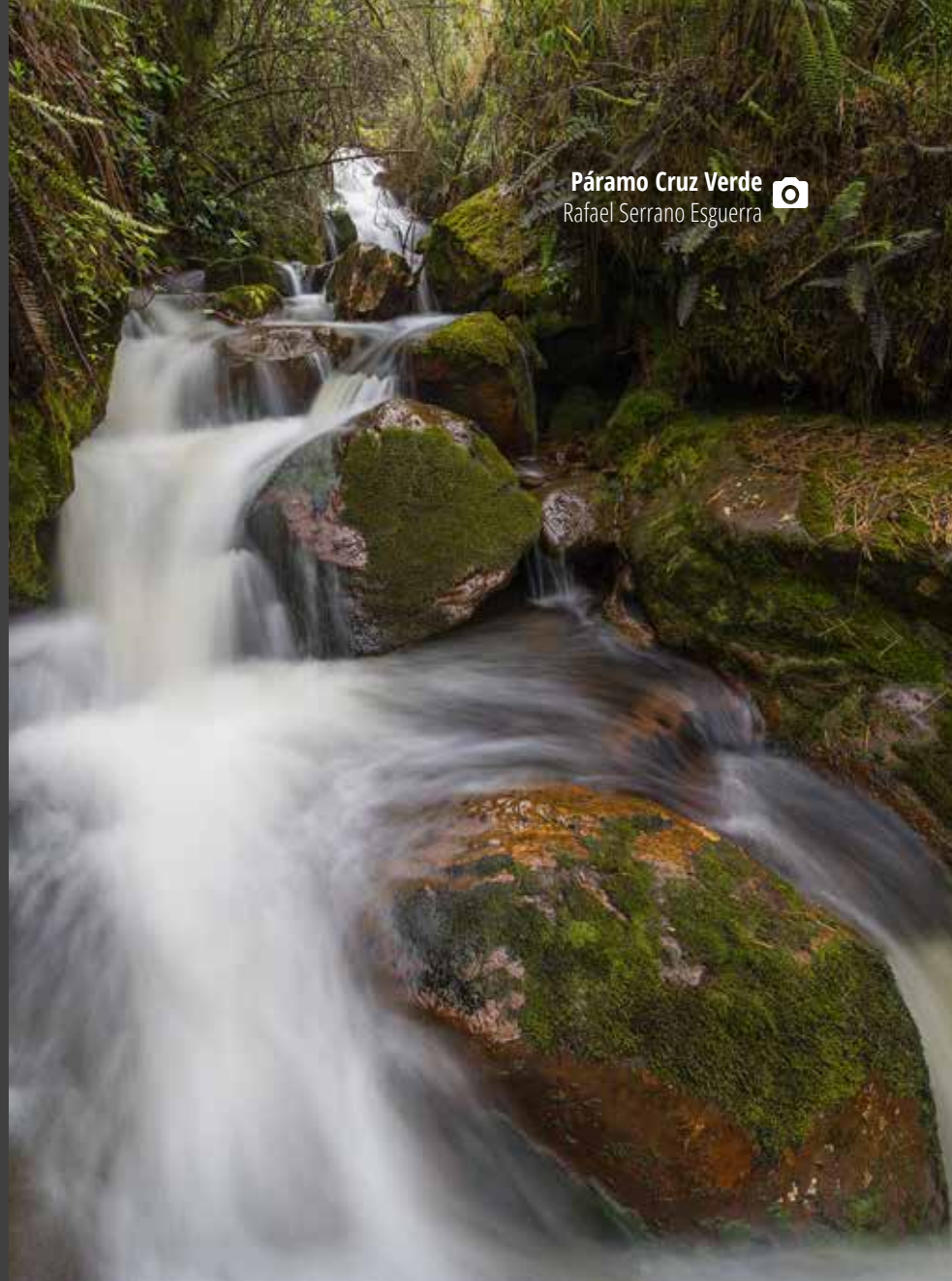
CÓMO ELEGIR UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Para elegir un programa de certificación es fundamental conocer las empresas certificadoras acreditadas a nivel nacional e internacional, el tipo de certificación que ofrecen y los criterios o estándares sobre los cuales basan sus certificaciones, pues hay una gran variedad de empresas y criterios (tenga en cuenta que certificación no es lo mismo que acreditación: una empresa tiene que estar acreditada para prestar servicios de certificación a otras empresas cuando se trata de estándares oficiales de un país).

Adicionalmente, es importante prestar atención a los valores agregados que otorga el programa de certificación elegido para que ayuden a destacar y obtener reconocimiento en el mercado.

La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos por la certificadora correspondiente.

Páramo Cruz Verde
Rafael Serrano Esguerra



CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA

La organización que controla y acredita a las empresas que prestan servicios de certificación en Colombia es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y su labor se basa en los criterios de evaluación o directrices de sostenibilidad que se encuentran establecidos en las normas técnicas sectoriales (NTS) o colombianas (NTC). Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y las Unidades Sectoriales de Normalización del sector para alojamientos, restaurantes, guías de turismo, agencias de viajes, transporte, tiempo compartido y turismo sostenible. El ONAC actualiza periódicamente el listado de empresas certificadoras acreditadas, que puede consultarse en la página:

- <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y consultadas con las entidades y gremios pertinentes a cada prestador para acordar los estándares que se convierten en requisito al momento de obtener una certificación. Para los guías de turismo aplican las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS-GT 005. Guías de turismo norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos. 2003.

- NTS-GT 008. Guías de turismo norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos. 2004.
- NTS-GT 009. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña. 2004.
- NTS-GT 010. Guías de turismo norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guía de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco. 2010.
- NTS-GT 011. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata. 2015.
- NTS-GT 012. Prestación del servicio de guía turística. 2020.
- NTS-GT 013. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de la actividad de canyoning. 2017.

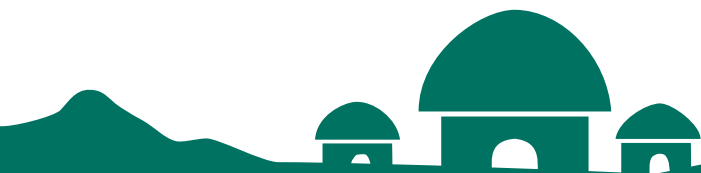
Las normas técnicas colombianas aplicables a los servicios los guías de turismo tienen como propósito ofrecer una herramienta de gestión para la implementación de buenas prácticas y lograr los objetivos de desarrollo sostenible para el sector turístico.

Con el fin de fomentar los procesos de certificación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó la Marca de Certificación de Calidad Turística Colombiana, un sello distintivo de calidad al que empresas y destinos pueden acceder una vez hayan sido certificados con la respectiva NTS o NTC, y que sirve como herramienta de promoción y reconocimiento para quienes buscan aumentar su competitividad. También existe el Sello Ambiental Colombiano, un distintivo que portan los productos y servicios que cumplen con los criterios ambientales exigidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Adicionalmente, en 2020 se creó el Check in certificado, un sello que certifica que los prestadores de servicios turísticos cumplen con los criterios de bioseguridad.

Por su parte, la modificación de la ley 2068 de 2020, establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, que reconoce a los prestadores de servicios turísticos que incluyan dentro de su personal a personas con discapacidad, remuevan barreras de acceso y permitan disfrutar de los servicios de turismo a personas con alguna discapacidad. Este sello es renovable anualmente y está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para mayor información, consulte:

- <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-turistica>
- www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19
- bioseguridad.mincit.gov.co
- <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>



CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Internacionalmente, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) establece, en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, los lineamientos básicos para la certificación de la industria turística, bajo cuyos estándares los organismos de certificación (CB) reconocidos por el GSTC certifican a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, agencias operadoras y destinos turísticos.

Las empresas acreditadas para certificar bajo los estándares del GSTC se pueden consultar en:

<https://www.gstcouncil.org/certificacion/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>

Además de las empresas certificadoras que hacen parte del GSTC, existen otras con gran reconocimiento internacional en este tipo de procesos dirigidos a operadores turísticos, como EarthCheck, Travelife, Rainforest Alliance, y TourCert.

¿CÓMO FINANCIAR LA CERTIFICACIÓN?

Uno de los principales obstáculos para obtener una certificación es la falta de capital, no sólo por el valor de la membresía sino por los costos de implementación y la necesidad que tiene la empresa a certificarse de disponer del recurso humano necesario. Por eso, es importante conocer qué medios de financiación existen y cómo obtenerlos.

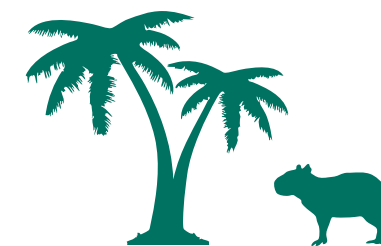
Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **Donaciones:** el gobierno, las agremiaciones y las ONG, entre otros, suelen financiar estos proyectos de manera parcial. Estas donaciones no se deben reembolsar, pero los donantes suelen pedir informes con el fin de verificar que el dinero haya sido bien invertido.
- **Préstamos:** es posible adquirir un préstamo bajo términos favorables para pequeñas y medianas empresas con plazos más largos y reducción en los montos por pronto pago. Esta puede ser una gran opción, a pesar de que es reembolsable.

Así mismo, algunas entidades que apoyan empresas en áreas naturales ofrecen préstamos y créditos con fines ambientales.

- **Apoyo en especie:** se trata de ofrecer servicios o productos a otras empresas a cambio del subsidio para la certificación.
- **Pago por servicios ambientales:** en el caso de contar con una empresa en un lugar donde se puedan ofrecer los beneficios que ofrecen los ecosistemas de una forma sustentable, es posible recibir pagos por su uso.

Finalmente, para acceder a financiación para certificaciones tenga en cuenta que debe: a) conocer su estado financiero; b) elaborar un plan de negocios y presupuesto; c) determinar las necesidades específicas de financiamiento; d) identificar las diferentes fuentes de financiamiento y sus condiciones; e) redactar una propuesta de acuerdo con el plan de negocios y el presupuesto realizado e incluir los beneficios que la certificación generará, no sólo para la organización, sino para la comunidad y los clientes, empleados y proveedores, y f) establecer un cronograma y una estimación aproximada de recursos humanos y económicos para el proceso que considera desarrollar.



■ AS DE GUÍAS SAS



El operador As de Guías SAS fue creado por un conjunto de guías profesionales ubicados en Manizales, departamento de Caldas. Con más de 24 años implementando actividades turísticas, su objetivo es brindar una experiencia única en destinos innovadores para el turismo ambiental mediante la promoción de atractivos naturales, áreas de protección ambiental y parques nacionales. Además, se vincula y apoya el desarrollo comunitario en el territorio donde desarrolla su propuesta ecoturística.



<https://turismoasdeguias.com/nosotros/>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con un grupo de guías con Registro Nacional de Turismo y tarjeta profesional. Capacita a su equipo de trabajo en servicio al cliente e interpretación ambiental con actualizaciones en formación en primeros auxilios, entre otros temas, para brindar la mejor experiencia al turista y así mismo garantizar la seguridad dentro de los destinos donde opera.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Sus guías se catalogan como guías pioneros de montaña. Apoya la Red Nacional de Jóvenes de Ambiente de Corpocaldas, que agrupa a nueve municipios, donde brinda capacitación en educación ambiental y forma intérpretes ambientales para luego vincularlos laboralmente a la asociación.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Emplea a personas de la comunidad local, en especial a mujeres cabeza de hogar.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Apoya a los vigías de patrimonio de Caldas, cuya labor se enmarca en la identificación, valoración, protección, recuperación y difusión del patrimonio cultural. Ha participado en la planeación estratégica de los territorios a través de la construcción del Plan Decenal de Santander, y entre sus actividades se dedica a promover el centro histórico de Manizales y la Calle del Tango.

CASOS EXITOSOS

COLOMBIA

■ ASONAVIS



Asociación de guías que opera en La Macarena, municipio ubicado en el departamento del Meta. Inició su operación formal en el 2018, sin embargo sus integrantes se han venido formando y apoyan el desarrollo del ecoturismo desde el 2009 en Caño Cristales, un famoso río que cambia de color según la temporada del año debido a las características de sus plantas acuáticas.



www.cano-cristales.travel ASONAVIS

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con un grupo con tarjeta profesional y Registro Nacional de Turismo. Mantiene un proceso de formación continuo que le permite mejorar sus conocimientos y herramientas profesionales para prestar un buen servicio a partir de prácticas asociadas a la sostenibilidad del destino turístico. Entre sus temáticas formativas se encuentran la adquisición de herramientas en atención en primeros auxilios, interpretación del patrimonio, ecología, biología, aviturismo y atención al cliente.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Promueve la conservación y protección de los ecosistemas vinculados a Caño Cristales a través del manejo y la minimización de residuos. Además, ha implementado prácticas asociadas a la no utilización de botellas de plástico y empaques, y las iniciativas que apoya incluyen el reciclaje por aporte de los guías más jóvenes. También ha desarrollado acciones de formación con la comunidad para aumentar el grado de concientización sobre el valor natural y la importancia de la conservación de los ecosistemas.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Se articula a la cadena de valor del turismo con acuerdos para beneficiar de manera organizada y equitativa a los pobladores que ofrecen servicios complementarios, como alojamiento, alimentación y transporte. El diseño de los recorridos contempla visitas a zonas apartadas, lo que permite ampliar la diversidad de la oferta y beneficiar económicamente a la población campesina. Todos los guías que hacen parte de la asociación provienen del territorio, lo que permite generar oportunidades de trabajo y una permanencia digna de los jóvenes en el municipio.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Al vincularse a la oferta local, los recorridos permiten el reconocimiento de las dinámicas cotidianas y las bases culturales de la población de esta zona del país. La asociación también refuerza actividades con acceso a servicios locales, como en el caso de los restaurantes, lo que permite acercar al turista a la gastronomía de la zona.

YARUMO BLANCO



Asociación comunitaria ubicada en la cuenca del río Otún, departamento de Risaralda. Construida bajo los principios del ecoturismo y los lineamientos del desarrollo sostenible, desde el 2009 presta servicios en educación ambiental, hospedaje, gastronomía y actividades de esparcimiento. Implementa una apuesta clave desde el turismo comunitario que propicia la permanencia digna de los jóvenes en el territorio. Su propósito incluye el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades con acciones que incluyen la reforestación, el mejoramiento de infraestructura vial y la educación ambiental. Además impulsa el desarrollo dentro de los espacios de planeación estratégica territorial a través de la construcción del plan de ordenación y manejo de la cuenca hidrográfica del río Otún. Fortalece las capacidades de otros prestadores desde el intercambio de conocimientos de las comunidades de La Guajira, Buenaventura y Chingaza. También hace parte de la Red Nacional de Aviturismo, la Red de Turismo de Naturaleza y la red de turismo comunitario TuriCom, que vincula a Ecuador, Perú y Colombia. Cuenta con la certificación Tourcert.



<https://yarumoblanco.co>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con una política de sostenibilidad que previene, mitiga y controla los impactos socioculturales, ambientales y económicos. Desarrolla capacitaciones con los empleados para garantizar la prestación de servicios ecoturísticos sostenibles. Se ha vinculado a programas de formación en la Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y ha implementado prácticas de detención en alertas tempranas. Al apoyar acciones territoriales, ha propiciado el cumplimiento de los derechos en la localidad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Sus recorridos turísticos promueven la reflexión alrededor de la conservación de los ecosistemas y el uso sostenible de los recursos. Apoya algunos programas de Parques Nacionales Naturales enfocados al monitoreo de especies relevantes como el mono aullador, la pava caucana y la marteja. Junto a una ONG internacional, ha apoyado la conservación de aves migratorias y ha dinamizado el turismo científico. Impulsa un semillero comunitario de niños y jóvenes para permitir el relevo generacional. Con la empresa Aguas de Pereira, ha reforestado zonas afectadas por el pastoreo.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



El 50% de los insumos de su restaurante se adquieren a través de iniciativas productivas presentes en el territorio, lo que permite dinamizar la economía local de las familias campesinas del sector. El transporte es contratado en la misma localidad por conductores de la alta montaña. Las personas que hacen parte del equipo de trabajo habitan en el municipio.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Sus productos vinculan y ponen en valor las bases culturales gracias a los acuerdos adquiridos con las familias de la alta montaña para que el turista pueda hospedarse y acercarse a la cotidianidad campesina. Apoya el festival Campesino, Viento y Montaña y el Festival del Gallo Ornamental con el fin de salvaguardar el patrimonio cultural.

RECURSOS EN LA WEB

Asociación Colombiana de Turismo responsable (Acotur)

<https://www.acotur.co/>

Certificación de turismo en Colombia

<https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Certificación Turismo Sostenible

http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf

Certificado de calidad turística

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-turistica>

Código de Ética Mundial para el Turismo

<https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Compensación de carbono del turismo

<https://sustainabletravel.org/our-work/carbon-offsets/>

Conservación Internacional Colombia

www.conservation.org.co

Contemplar, Comprender, Conservar: Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia

<https://guianaturaleza.colombia.travel/>

Criterios Globales del Turismo Sostenible

<https://www.gstcouncil.org/?lang=es>

Ecoturismo - Turismo Responsable y Sostenibilidad

<http://www.ecotumismo.org>

Equipos y materiales para guías intérpretes

<https://pupconsortium.net/>

Garantizar la ética del turismo tras el COVID-19

<https://www.unwto.org/es/comite-mundial-de-etica-del-turismo-covid-19>

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)

<https://www.invima.gov.co/>

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Negocios verdes, inclusivos y competitivos

http://negociosverdes.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/modulo_6_nv.pdf

Manual No deje rastro

<https://eduambiental.wordpress.com/manual-no-deje-rastro/>

Normas técnicas sectoriales para guías de turismo y sostenibilidad

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Modificación Ley 300 (ley 2068 de 2020)

<https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Parques Nacionales Naturales de Colombia y Sistema Nacional de Áreas Protegidas

<http://www.parquesnacionales.gov.co>

Patrimonio Cultural Inmaterial

<https://es.unesco.org/themes/patrimonio-cultural-inmaterial>

Plan de Negocios Turismo de Naturaleza

http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx

Planificación y Gestión del Turismo de Naturaleza (Sinap)

<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/>

Política de Turismo de Naturaleza

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-de-naturaleza/politica-de-turismo-de-naturaleza>

Política de Turismo Sostenible

<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>

Política de Turismo Sostenible (Resumen)

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/resumen-ejecutivo-politica-de-turismo-sostenible.aspx>

Portafolio Turismo de naturaleza: Negocios verdes

<https://www.minambiente.gov.co/images/portafolio-turismo-de-naturaleza-negocios-verdes.pdf>

Sello Ambiental Colombiano

<https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Sello de bioseguridad “Check in Certificado”

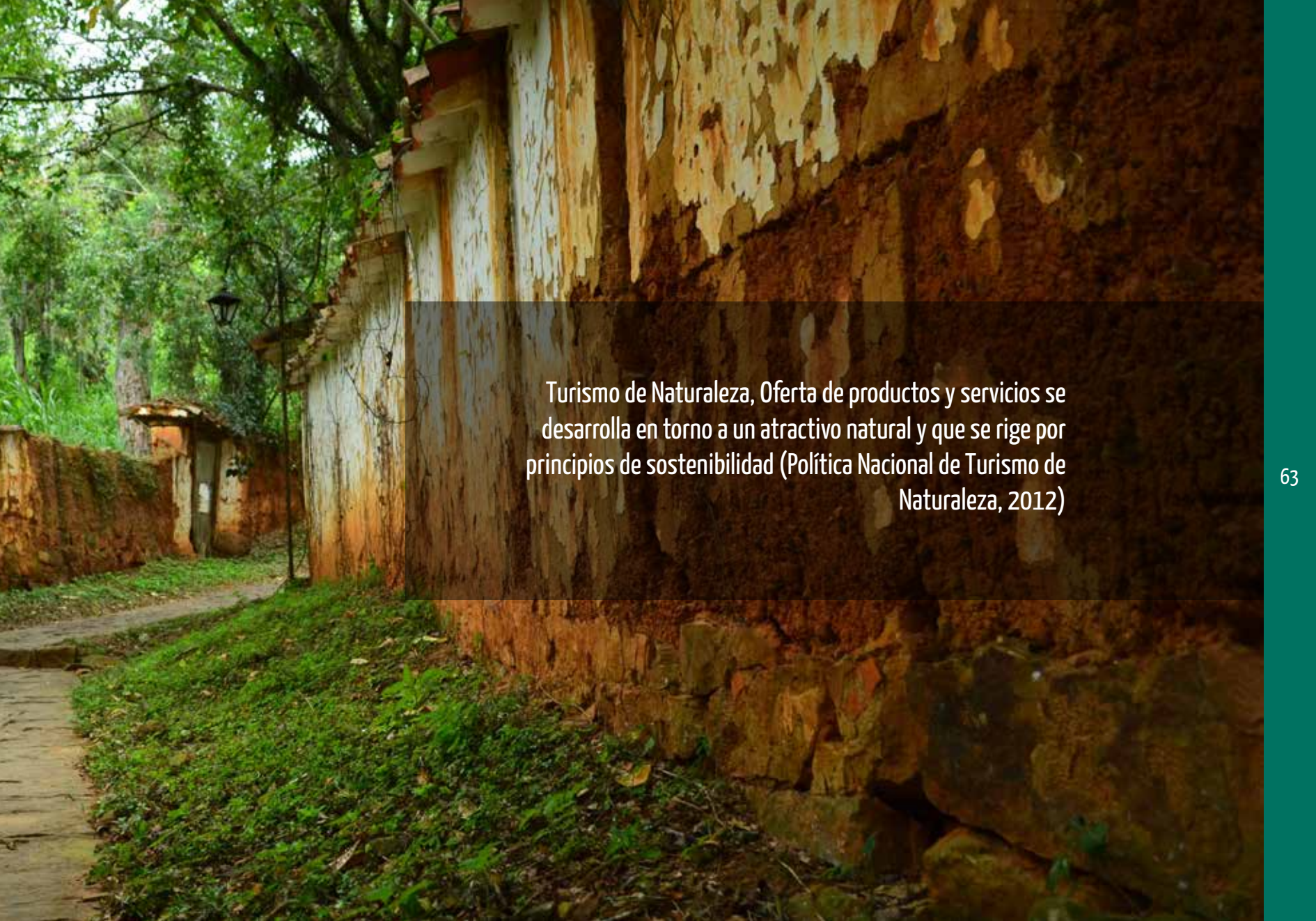
<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/sello-de-bioseguridad-check-in-certificado-turismo>

Senderos sostenibles en áreas naturales

<https://turismoverde.files.wordpress.com/2013/08/construyendo-senderos-sostenibles-en-c3a1reas-naturales-de-rd.pdf>



Barichara, Santander
Carlos Rosero



Turismo de Naturaleza, Oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad (Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012)

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS

Nuevo Tolima
Rafael Serrano Esguerra



Alpines Lakes Network. (2010). *Ecotourism Good Practices*. Guide Book. Recuperado de http://www.alpine-space.org/2000-2006/uploads/media/Alplakes_Ecotourism_Good_Practices_EN.pdf

Asia-Pacific Economic Cooperation. (2010). *Malaysia's Experience and Best Practices in Sustainable Ecotourism*. Recuperado de http://mddb.apec.org/Documents/2010/GOS/GOS-TWG-CON/10_gos-twg_con_005a.pdf

Asociación Panameña de Turismo Sostenible. (2009). *Guía de Turismo Sostenible*, Panamá: APSO, Fundación Avifauna, Ancon.

Adventure Travel Trade Association (ATTA). (2017). ATTA y turismo de aventura. Recuperado de <https://www.decaba.com/es/atta-adventure-tourism/>

Ceballos-Lascuarain, H. (1991). Tourism, *eco-tourism and protected areas*. En Kusler (ed.). *Eco-tourism and Resource Conservation*, vol. 1. Gland, Suiza: Eco-Tourism and Resource Conservation Project.

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007). *Pasos prácticos para mercadear la certificación turística*. Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_3.pdf

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf

Círculo de Guías de Turismo de Iquique. (s.f.). Quiénes somos. Recuperado de <https://www.globalnpo.org/XX/Unknown/371253339943891/Circulo-de-Guias-de-Turismo-de-Iquique>

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1558. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2068. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

Domínguez, J.P. y Bauer, J. (2013). *Construyendo senderos sostenibles en áreas naturales de la República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de [en:https://es.scribd.com/document/162586845/Construyendo-Senderos-Sostenibles-en-areas-Naturales-de-la-Republica-Dominicana](https://es.scribd.com/document/162586845/Construyendo-Senderos-Sostenibles-en-areas-Naturales-de-la-Republica-Dominicana)

De Duque, R.I. y Ochoa, F. (2008). *Guía para la elaboración de un plan de negocios en ecoturismo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia e Instituto Alexander von Humboldt.

Ferro Medina, G., Durán Calderón, S.M. y García Caro, J. (2012). *Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad. Catálogo de la exposición "Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad"*, Museo Nacional de Colombia. Bogotá

Global Sustainable Tourism Council. (s.f.). *Criterios globales de turismo sostenible*. Recuperado de <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>

Ham, S. H. (1992). *Interpretación ambiental. Una guía práctica para personas con grandes ideas y pequeños presupuestos*. Colorado: North American Press.

Leave No Trace. “The Leave No Trace Seven Principles”. Recuperado de <https://www.rei.com/learn/expert-advice/leave-no-trace.html#:~:text=The%20Leave%20No%20Trace%20Seven%20Principles,-Plan%20ahead%20and&text=Dispose%20of%20waste%20properly.,Respect%20wildlife>.

Lewis, W.J. (1981). *Interpreting for Park Visitors*. Filadelfia: Eastern National Park and Monuments Association.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2020). Sello ambiental colombiano. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Fundación Natura. (2011). Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas. Bogotá.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Parques Nacionales Naturales. (2007). *Lineamientos para el ecoturismo en Colombia*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-GT 001. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-GT 002. Norma de competencia laboral. Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-GT 003. Norma de competencia laboral. Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-GT 004. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial NTS-GT 005. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible*. Recuperado de [mincit.gov.co.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](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 de Comercio, Industria y Turismo. (s.f). *Manual de buenas prácticas para la prevención de ESCNNA en viajes y turismo*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/programa-de-turismo-responsable-esnna>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport, Aviaexport y T&L. (2013). *Plan de negocio de turismo de naturaleza de Colombia*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). *Política de Turismo Cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio*. Recuperado de <https://www.mincultura.gov.co/SiteAssets/documentos/Turismo/Politica.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. Turismo: El propósito que nos une*. Bogotá.

MinCIT. (2020). Resolución 0576. Por medio de la cual se crea el sello de calidad «Check in Certificado» y se establecen las condiciones para obtener su uso. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/26c05e53-a19d-4c12-a783-3ca7381a7b71/Resolucion-0576-del-27-de-mayo-de-2020-por-medio-d.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España. (2009). *Manual de buenas prácticas para guías turísticas*. Recuperado de http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_GUIASTURISTICOS_may09.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 666. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 1443. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID -19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios prestados en las áreas y atractivos turísticos. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201443%20de%202020.pdf

Morales, J.F. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía) y Tragsa. Segunda edición.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. Madrid: OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/9789284420858>

Organización Mundial del Turismo. (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/ desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

Organización Mundial del Turismo. (2012). *Compendium of Best Practices and Recommendations for Ecotourism in Asia and the Pacific*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Declaración de Kioto sobre turismo y cultura: invertir en las futuras generaciones*. Declaraciones de la OMT, 28 (4). Madrid, OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2019.28.04>

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2010). *Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (s.f.). *Lineamientos ecoturismo comunitario*. Recuperado de <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/11/Lineamientos-Ecoturismo-Comunitario-Colombia.pdf>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). *Guía para la planificación del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Ediprint Ltda.

Rainforest Alliance. (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Servicio Nacional de Turismo. (2011). *Chile por un turismo sustentable. Manual de buenas prácticas*. Santiago: Servicio Nacional de Turismo.

Spenceley, A., Relly, P., Keyser, H., Warmeant, P., McKenzie, M., Mataboge, A., Norton, P., Mahlangu, S. y Seif, J. (2002). *Responsible Tourism Manual for South Africa*. Department for Environmental Affairs and Tourism.

The Nature Conservancy. (2005). *Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación*, 1. Arlington, Virginia.

Tilden, F. (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. España: Asociación para la Interpretación del Patrimonio.

Unesco. (2015). *Patrimonio natural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-natural>

Unesco. (2020). *Patrimonio cultural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/patrimonio> .

Velásquez, M.C. (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Fundación Natura



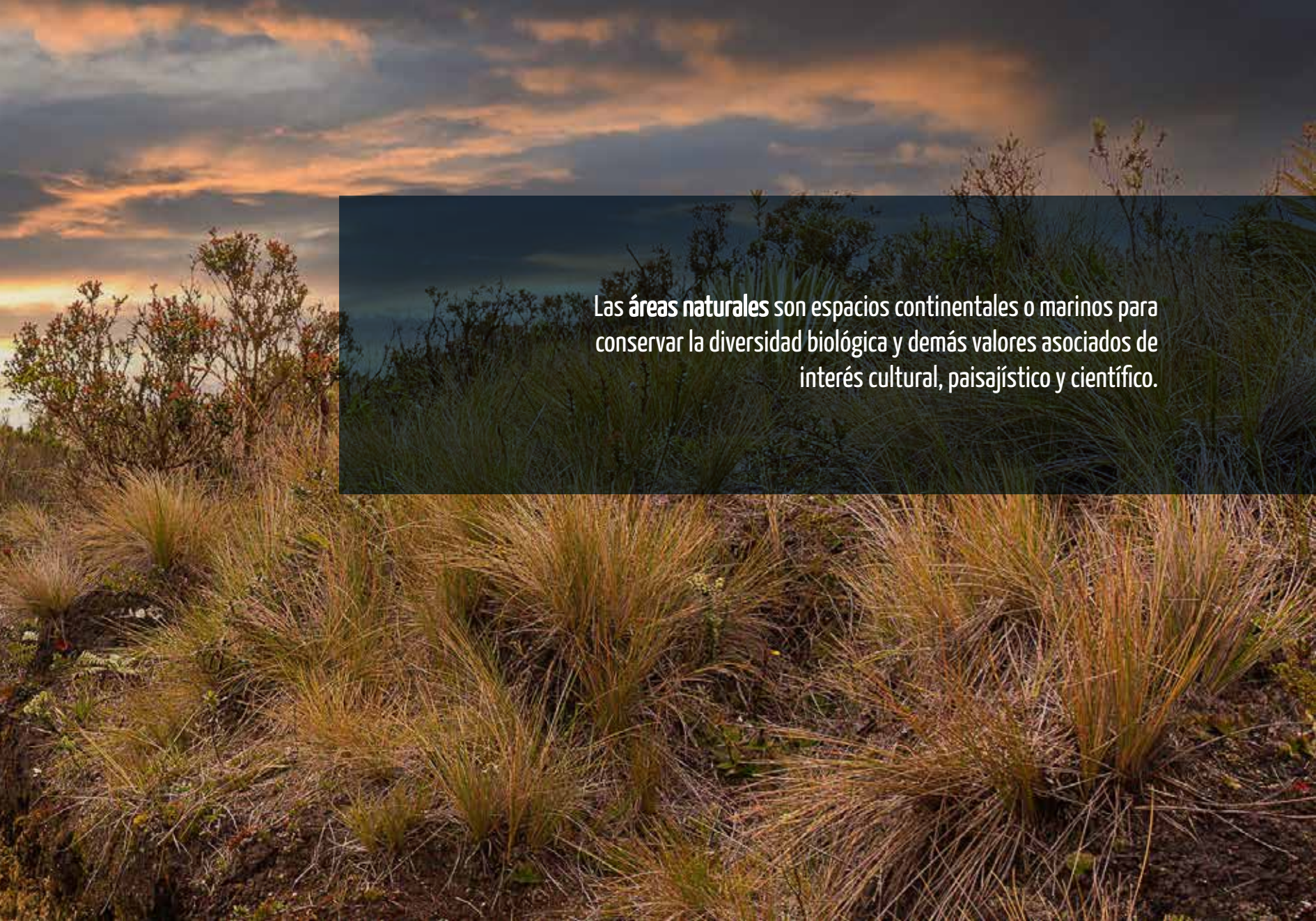
Bienteveo Común
Rafael Serrano Esguerra



Camino Real Graalote

Rafael Serrano Esguerra





Las **áreas naturales** son espacios continentales o marinos para conservar la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico.

Esta guía es una iniciativa de:



 www.colombiaproductiva.com  @Col_Productiva  @ColombiaProductiva  Colombia Productiva

Con el apoyo de:

