

operan circuitos ecoturísticos. En cumplimiento de este objetivo social, se crea el Fondo de Responsabilidad Ambiental para reinvertir en las áreas donde se desarrollan sus programas de turismo. Dicho fondo recibe un porcentaje de las utilidades de la empresa y plantea sus acciones dos frentes: capacitación ambiental y social, y apoyo a la infraestructura turística de la región.

Palabras clave: ecoturístico, biocomercio, mercados verdes, productos, comunidad, educación ambiental, sostenibilidad, indígenas, capacitación, turismo de naturaleza, turismo cultural, comercialización.

*Johnny Ochoa*

Administrador Hotelero, Sena (Bogotá).  
Administrador de Empresas Turísticas especializado  
en turismo de naturaleza, Inpahu (Bogotá).  
Administrador del Centro de Visitantes Yewae,  
PNN Amacayacú, desde 1997.  
Gerente General de Siempre Colombia,  
Turismo de Naturaleza y Educación Ambiental.

### **Abstract**

Siempre Colombia was set up to design, promote and commercialise nature and cultural tourism programmes. It is supported by the Alexander Von Humboldt Institute and is dedicated to protecting the environment and community of the Amazon region. The Environmental Responsibility Fund was set up to invest in areas where tourism is being developed by Siempre Colombia. The fund works on two fronts: social and environmental training, and strengthening the region's tourist infrastructure.

Key words: ecotourism, bio commerce, green markets, products, community, environmental education, sustainability, indigenous, training, nature tourism, cultural tourism, commercialisation.

Al conocer la selva, el caminante se conoce a sí mismo. Miramos con el espejo que llevamos dentro. Descubrimientos, formas y colores, aromas y sabores, y aun peligros o amenazas, sólo dependerán de nuestra atención. Percibir la selva es mucho más que ver<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Reflexión que se encuentra el caminante en el sendero interpretativo Camino de la selva (PNN Amacayacú), y que ha servido de constante inspiración en todo este largo y grato proceso de hacer empresa en Colombia.



## **PREPARÁNDONOS PARA LOS PRIMEROS PASOS**

### **GETTING STARTED**

#### **Resumen**

Siempre Colombia, empresa cuyo objeto es el diseño, la promoción y comercialización de programas de turismo de naturaleza y turismo cultural, ha estructurado su plan de negocios con el apoyo del Instituto Alexander von Humboldt. En él planea un claro compromiso con el medio ambiente y la comunidad del Amazonas, departamento en el cual

Todo comienza en abril de 1997, cuando arribé por primera vez al Parque Nacional Natural Amacayacú para integrarme al programa con la responsabilidad de administrar el centro de visitantes del parque, llamado Yewae, que en lengua tikuna significa Anaconda Ancestral o Madre de las Aguas.

El descubrimiento de este lugar, lleno de encantos, misterios y una inmensa riqueza natural, despertó el espíritu empresarial que ya en la academia había adquirido pero que difícilmente podía enfocar hacia algo concreto. Es así como en el marco de un atardecer a orillas del río Amazonas nace el proyecto Siempre Colombia, con un objetivo principal: comercializar y promocionar circuitos ecoturísticos en el PNN Amacayacú.

Fue un año de grandes experiencias, de un continuo encuentro con el medio natural, cultural y social, lo cual fortaleció enormemente el proyecto, y para el mes de junio de 1998, Siempre Colombia pasó de ser un gran sueño a una realidad: contaba con una oficina en Bogotá, encargada específicamente de montar, implementar y comercializar los ecocircuitos en el sur de la Amazonia colombiana. Tuvieron que pasar trece meses para comenzar a percibir las primeras utilidades. Mientras tanto, el trabajo fue arduo; la confianza y la perseverancia fueron los factores que más incidieron en la permanencia del proyecto.

### **Biocomercio—mercados verdes**

El apoyo que Siempre Colombia recibió desde el inicio fue incondicional y directo de la Unidad de Parques a través de sus programas de ecoturismo, de la Regional Amazonia—Orinoquia, del Programa de Educación Ambiental y muy especialmente del programa PNN Amacayacú. Fue así como el Instituto Alexander von Humboldt apareció en el escenario con su iniciativa de “biocomercio—mercados verdes”, presentando una alternativa de apoyo diferente y muy ajustada a la ideología

nuestra, promoviendo cambios internos definitivos en nuestro crecimiento, que a la larga nos darían una nueva dimensión empresarial, en la que comenzamos una segunda etapa, cuando ya pasábamos por los dos años de vida.

Para describir mejor los frentes de apoyo del Instituto Alexander von Humboldt, a continuación segmentamos la información.

### **Plan de Negocios Siempre Colombia**

El primer gran paso que se dio fue la consolidación de información para la elaboración de un plan de negocios que aplicaría desde el año 2000 hasta el 2005 con la ayuda de un profesional en mercadeo turístico, contratado y pagado por el Instituto. Fueron ocho meses de investigación de mercados y recolección de datos estadísticos, con lo cual se logró el objetivo: un plan de negocios con proyección a cinco años y objetivos y metas claramente definidos.

Fue así como la bitácora del plan de negocios nos guió hacia la consolidación de los siguientes aspectos:

### **Misión**

Siempre Colombia, Turismo de Naturaleza y Educación Ambiental tiene como misión la aplicación de nuevas alternativas turísticas con una verdadera dimensión ambiental; se realizan salidas de campo como parte de un proceso de valoración del ecosistema, del progreso de una región, de un estilo de vida y de la formación de futuros multiplicadores ambientales.

### **Visión**

Para el año 2005 Siempre Colombia, Turismo de Naturaleza y Educación Ambiental se dará a conocer como la primera empresa que con una filosofía ambientalista permita el reconocimiento del ser humano como un actor fundamental dentro de un ambiente natural y la responsabilidad de su participación en los ciclos de vida de este, mediante sali-

das y conformación de grupos dinamizadores del medio ambiente, llevando a cabo actividades ecoturísticas sostenibles como ente de desarrollo local y regional.

También tiene el propósito de convertirse en un pilar importante en el desarrollo ecoturístico colombiano, con programas demostrativos de bajo impacto ambiental y gran beneficio económico.

### **Objetivos sociales**

Crear fuentes de empleo regionales a través del desarrollo de programas ecoturísticos, dentro de un marco de sostenibilidad ambiental.

Promover vínculos con entidades cuyas acciones estén encaminadas a la protección y conservación del medio ambiente natural.

Ser puente entre grupos organizados o individuos como dinamizador ambiental, y tener una opción de vida diferente a la convencional.

Vincular en los procesos educativos una verdadera dimensión ambiental que permita encontrar alternativas en las diferentes áreas del saber.

Identificar destinos con vocación para el turismo sostenible, estructurando procesos de desarrollo local ante esta actividad.

### **Educación ambiental**

Esta área se ha constituido en un valor agregado preponderante de nuestros programas, ya que los principios básicos en el montaje y elaboración de los ecocircuitos son los de sostenibilidad ambiental, distribución equitativa del beneficio, integración de todos los actores regionales y locales, procesos demostrativos y el principio de multiplicación ambiental.

### **Aspectos para destacar**

Por medio de talleres de sensibilización, conferencias y conversatorios, Siempre Colom-

bia lidera procesos de concienciación y capacitación alrededor de temas ambientales y ecológicos.

Todos los programas planteados por Siempre Colombia tienen un alto contenido pedagógico y ambiental.

Siempre Colombia cuenta con una gerencia de educación ambiental encargada de generar nuevos proyectos y capacitar a los instructores y al personal en general.

Por medio de convenios y proyectos apoyamos directamente a algunas instituciones educativas en sus proyectos ambientales escolares.

El programa de educación ambiental actualmente se encuentra en la etapa de aplicación práctica con respecto a los talleres; los otros aspectos ya se encuentran aplicados a los programas.

### **Fondo de responsabilidad ambiental**

Se plantea la creación de un fondo económico que será alimentado por los aportes que saldrán de los ecocircuitos que se desarrollen en la Amazonia colombiana. Inicialmente, se propone que el fondo sea del 10% sobre la utilidad neta, después de impuestos.

### **Objetivo general**

Reinvertir en el área de uso eco turístico, con proyectos de capacitación e infraestructura, como una manera de retribuir social y ambientalmente a la región.

### **Objetivos específicos**

Reafirmar el compromiso de Siempre Colombia con la conservación y el buen uso del área. Servir como modelo a las empresas operadoras de la región para que se vinculen en los procesos de autosostenibilidad y conciencia ambiental.

Contar con medios y mecanismos autónomos que nos permitan actuar y participar activamente en los procesos de concienciación y mejoramiento de los procesos emprendidos.

Tener un modelo demostrativo que nos permita mostrar tanto al visitante como al empresario, al Estado, a organismos internacionales y a las mismas comunidades indígenas la manera como todos podemos participar y beneficiarnos con el correcto uso del llamado turismo ecológico sostenible.

Vincular de manera más activa a las comunidades de incidencia en el área a través de talleres, capacitación y contratación para trabajos específicos.

Iniciar procesos educativos ambientales con la población indígena infantil, con el fin de facilitar en un futuro el trabajo con las comunidades.

### **Frentes de acción que apoyará el Fondo**

Como se propone en el objetivo general, el fondo tiene como función principal el apoyo directo a los diferentes actos que permitirán la consolidación de los proyectos de educación y concienciación ambiental, lo cual dará como resultado a mediano plazo la consolidación de un grupo que denominaremos Multiplicadores Ambientales, que será formado por niños, hombres y mujeres de las diferentes comunidades que traslapan su territorio con el PNN Amacayacú.

Inicialmente la propuesta consiste en implementar dos tipos de frentes de acción para la ejecución del objetivo principal.

### **1. Frente de apoyo a capacitación ambiental y social**

Después de hacer un análisis de la región con respecto a los problemas ambientales que allí se generan, encontramos que la principal causante de estos es la falta de conciencia e información acerca de la importancia del

ecosistema y su interrelación con el ser humano. Por lo tanto, consideramos que lo primero que se debe hacer es educar. Para ello proponemos la creación del Centro de Educación y Concienciación Ambiental, que constará de una pequeña cabaña, que se construirá en un sitio estratégico que bien puede ser en el área del parque o en una de las comunidades indígenas que inciden directamente sobre el proyecto. Para la construcción y dotación de dicha cabaña se requiere una cifra aproximada de 15'000.000 de pesos, los cuales se buscarán financiar dentro del proyecto general de comercialización y operación de Siempre Colombia.

#### ***1.1 Funciones y actividades del Centro de Educación y Concienciación Ambiental***

Contar con presencia institucional permanente en la región y así garantizar la ejecución de los objetivos planteados en la creación del fondo.

Establecer programas de capacitación continua con todos los actores del proceso y así garantizar la permanencia de estos dentro del plan educativo que se iniciará con comunidades, instituciones y empresas relacionadas con el programa.

Dar mayor participación a las comunidades en todos los procesos, buscando que en un futuro sean ellas mismas las que se encarguen del programa.

Tener un centro de información que en un futuro nos permita servir de ejemplo demostrativo para otras áreas y empresas que se encuentren en el mismo plano de Siempre Colombia.

Mostrar al ecoturista que viaja a la región la manera como se está apoyando el programa. Organizar con las mujeres de las comunidades programas de huertas comunitarias donde se buscará cultivar productos de la región, inicialmente para consumo doméstico, y ge-

nerar de esta manera un mayor aprovechamiento de las cosechas, así como mejorar la calidad de vida de las familias indígenas, tanto en el ámbito económico como en el campo nutricional infantil.

Establecer un convenio con los artesanos de la región para crear pequeñas plantaciones de árboles generadores de materia prima artesanal, con el fin de aminorar el impacto natural que la extracción de estos productos ha venido causando en el bosque.

Para la realización de los anteriores talleres y programas se contará con la capacitación de profesionales expertos en la materia que a manera de proyecto, tesis, práctica, pasantía u otros se vincularán al programa.

## **2. Apoyo al mejoramiento y la creación de nueva infraestructura ecoturística en las comunidades indígenas**

Las comunidades que traslapan el territorio del parque son las que identificamos como potencial para el desarrollo del proyecto. Actualmente hay tres definidas, y otras tres se encuentran en proceso de integración con los programas del PNN Amacayacú.

Dichas comunidades se encuentran en un proceso de casi 10 años de trabajo y relación con el ecoturismo, por lo cual el tema no es nuevo para ellas. Lo que es de resaltar por ahora es hasta dónde han desarrollado el ecoturismo sin generar un gran impacto dentro de su cultura y hasta dónde el ecoturismo ha contribuido en el brusco cambio cultural que se presenta en este momento en la región. Por lo tanto, cuando se habla de mejoramiento y creación de infraestructura ecoturística tenemos gran cuidado con el tema cultural y etnográfico, ya que uno de los principales objetivos del programa es aminorar los impactos, en este caso el sociocultural, sin desconocer que este fenómeno se viene presentando por décadas y que hay cambios que ya son irreversibles pero que con un buen

tratamiento del tema se pueden aminorar. Es así como Siempre Colombia se compromete a iniciar procesos por concertación comunitaria en los que prevalecerán los valores grupales y étnicos.

### **2.1 Funciones y actividades del frente de apoyo a la infraestructura ecoturística**

Hacer un análisis de las necesidades que con respecto al tema se generen tanto en las comunidades como en el parque y en diferentes sitios de influencia ecoturística.

Concertar con las comunidades, el parque y todos los interesados el mejoramiento y/o la creación de dicha infraestructura, buscando siempre el beneficio comunitario tanto económico como social y cultural, así como la regulación de tarifas.

Dar un mayor énfasis en el mejoramiento de lo ya existente, como son los senderos, las plataformas de observación, las trochas, la observación de fauna, el servicio de alimentación y alojamiento.

Asesorar a las comunidades que se encuentran en el proceso de vinculación en la creación y organización de los servicios que van a ofrecer.

## **3. Manejo del Fondo**

El fondo tendrá un manejo administrativo y financiero completamente independiente de las actividades del operador Siempre Colombia y el PNN Amacayacú.

Los recursos serán recaudados por el tour operador y se propone que la auditoría, supervisión y ejecución de estos sea realizada por un comité integrado por el jefe del programa de PNN Amacayacú, un miembro de las comunidades indígenas y un funcionario de Siempre Colombia. Dichos recursos serán invertidos única y exclusivamente en el programa para el cual fueron gestionados. El comité presentará informes de gestión cada

seis meses, de los cuales tendrán copia el PNN Amacayacú, las comunidades indígenas y Siempre Colombia.

### **Tiempo de duración del Fondo de Responsabilidad Ambiental**

El fondo tendrá un día cero, que será el día en el que comience a desarrollarse el plan de comercialización, e inicialmente se plantea por cinco años, con la opción de prórroga una vez hecha la evaluación final. Para el primer año del programa no habrá ejecución de recursos. La primera liquidación de recursos que darán origen al Fondo se hará en enero del año 2004 bajo los criterios expuestos anteriormente.

### **Programas de turismo de naturaleza y turismo cultural**

#### **Turismo de naturaleza**

Con respecto a las actividades del turismo de naturaleza, Siempre Colombia se ha posicionado en el mercado con sus programas de visitas ecoturísticas al PNN Amacayacú, donde anualmente manejamos más de 500 visitantes entre grupos de colegios y universidades, extranjeros y grupos familiares y empresariales.

#### **Aspectos para destacar**

Es el producto mejor posicionado de Siempre Colombia durante los últimos años.

Los programas se encuentran diseñados alrededor los PNN de Colombia, e incluyen los servicios de transporte aéreo, alojamiento, alimentación, guías especializados y actividades ecoturísticas.

De acuerdo con el mercado nacional e internacional, se han desarrollado paquetes turísticos desde tres hasta seis días, dirigidos a individuos, familias y grupos.

Para estadías más prolongadas, como el caso de investigadores y personal especializado, se cuenta con paquetes de mayor cobertura.

### **Turismo de aventura**

Es el producto más reciente, con gran acogida por los jóvenes y de gran proyección a nivel doméstico.

Colombia cuenta con la región de Guantán, rica en hidrografía y culturalmente muy interesante, que presenta grandes oportunidades en el desarrollo de actividades como canotaje, taller de cuerdas o *rappel*, espeleología, parapente, caminatas ecológicas y cabalgatas.

### **Turismo cultural**

El combinar las actividades ecoturísticas con las visitas a comunidades indígenas y compartir de una manera directa y organizada sus vivencias, creencias y costumbres son valores agregados que Siempre Colombia ha sabido integrar a sus programas para visitantes nacionales y extranjeros. Además de beneficiar a las comunidades indígenas con ingresos directos por prestación de servicios, el programa promueve el sistema de intérpretes ambientales, que consiste en guía especializada por parte de indígenas de las comunidades cuyo resguardo traslapa el territorio del parque. Dichos indígenas han sido instruidos y capacitados por el programa de ecoturismo del PNN Amacayacú por más de 10 años, y conforman un grupo de unos 50 intérpretes de todas las comunidades cuya especialización, aparte de ser guías, es la de compartir sus creencias, vivencias e idiosincrasia; es decir, todo visitante que adquiera los programas de Siempre Colombia, aparte de apoyar directamente a los actores locales, tiene la oportunidad de interactuar más con el medio natural y cultural; es así como pretendemos aplicar el principio de una distribución más justa de los beneficios.

### **Perspectivas del mercado**

Las nuevas tendencias en cuanto al aprovechamiento del tiempo libre nos muestran que el turista de hoy busca un mayor contacto con la naturaleza como una forma para escapar de la cotidianidad de las ciudades; así el

ecoturismo se presenta como la alternativa del futuro para aquellos que buscan vivencias de paz y tranquilidad en sus vacaciones.

Para los circuitos ecológicos tenemos identificados los siguientes nichos de mercado, los cuales para efectos comerciales se han agrupado en segmentos. Dichos segmentos cualitativa y cuantitativamente se analizan en el plan de mercadeo y contienen objetivos y estrategias de *marketing* diferenciados:

- Instituciones pedagógicas (salidas de campo).
- Grupos empresariales.
- Grupos familiares.
- Caminantes.
- Extranjeros.
- Investigadores.

### **Plan de mercadeo**

Este plan se plantea a cinco años a partir de 2001, y los principales aspectos que se determinan son:

- Evento de lanzamiento con agencias de viajes, colegios y universidades, año 2001.
- Apertura de oficina en Leticia, primer semestre del año 2002.
- Video promocional en formato digital y presentación en VH y DVD, año 2002.
- CD ROM promocional, año 2002.
- Material básico de *marketing*, carpetas de presentación, folletos y hojas membreadas de presentación, año 2002.
- Personal ejecutivo de ventas.
- Salida de incentivo, segundo semestre del año 2002.
- Apertura de la oficina central en Bogotá, año 2003.

– Agencias comerciales en Medellín, Cali, Bucaramanga y Cartagena, años 2003, 2004 y 2005.

– Diversificación de productos ecoturísticos; mínimo, cinco nuevos destinos para el año 2005.

### **Año 2003**

En la actualidad Siempre Colombia se encuentra en una etapa de posicionamiento de producto. Los niveles de crecimiento han sido óptimos, de acuerdo con la proyección del plan de negocios planteado hace dos años, y en todos los casos la proyección en ventas, servicios y productos se ha cumplido satisfactoriamente. En la actualidad contamos con una oficina principal, ubicada en la ciudad de Leticia, una sucursal para comercialización en Bogotá, una oficina central administrativa y tres destinos ecoturísticos definidos (PNN Amacayacú, PNN Isla Gorgona, Turismo de Aventura en San Gil [Santander]), cada uno con un video promocional y un CD ROM, y contamos con material gráfico y publicitario en medio escrito y magnético.

En este orden de ideas, la conclusión es que a pesar de la situación social, y política de Colombia, nos podemos dar por privilegiados ya que las metas se han cumplido en un 80%. Ahora bien: nos faltan tres años de proyección, y el objetivo más inmediato es abrir una sucursal en Medellín, la cual se proyecta para finales del año 2003, e incrementar las ventas en un 15% con respecto al año anterior, conservando los mismos niveles de calidad y efectividad en el servicio.

### **Relaciones comunitarias**

En la actualidad el programa cuenta con la participación de seis comunidades vecinas indígenas de la etnia tikuna (San Martín de Amacayacú, Palmeras, Mocagua, Macedonia, El Vergel y Zaragoza; dichas comunidades se han vinculado en las actividades de interpretación ambiental, es decir, guía espe-

cializada), servicios de alojamiento y alimentación típica, talleres artesanales y de cultura material y oral, suministro de víveres y productos agrícolas de la región, participación en talleres ambientales y de servicio al cliente auspiciados por el Parque con el apoyo de Siempre Colombia, contratación directa en la nómina del centro de visitantes del parque, entre otros. Se han implementado cinco senderos nuevos en los cuales se cuenta con más de quince (15) actividades a las que el visitante puede acceder en el parque; además, se gestionan donaciones y actividades lúdicas y recreativas con los grupos de colegios y universidades que visitan el parque a través de Siempre Colombia.

### **Impacto ambiental**

Después de los estudios que se realizaron con la ayuda de Biocomercio, se plantearon unos parámetros ambientales que nos determinaron la ruta a seguir, con una actitud honesta

con el medio que permita cumplir con los objetivos sociales y ambientales, y el resultado es una normatividad más clara y eficiente en términos de manejo de visitantes en el área de influencia.

Hoy en día las actividades ecoturísticas son reguladas y concertadas de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos; es decir, se respeta la capacidad de carga de los senderos y comunidades, el contacto visitante-medio se vivencia mejor, ya que el contenido pedagógico y de concienciación siempre está presente.

Somos conscientes de que el camino apenas comienza; mitigar los impactos del pasado nos llevará un buen tiempo, pero como bien está escrito en un sendero interpretativo camino de la selva, “lo importante del sendero es el sendero mismo. Para disfrutarlo solo hay que dar el primer paso”.