

# Guía naturalista: actor clave en ecoturismo

ANA BAEZ

Visitar un bosque tropical sin la compañía de un excelente guía es como ir a cenar y no tener paladar. La exhuberancia de nuestros bosques impresiona a los visitantes, pero no es sino cuando un guía afina sus ojos, alerta sus oídos y deja libre sus sentimientos, que el turista empieza a develar lo que siempre ha estado ahí, a descubrir un mundo de curiosidades y a entender la maravilla del ecosistema. Un excelente guía naturalista va más allá y se preocupa por la seguridad del cliente, por la calidad de los servicios, actúa antes de que se lo indiquen, tiene una conversación inteligente, gentil y amena. Respetuosa pero firmemente, deja claras las reglas para una experiencia positiva y un actuar responsable ante la gente y los sitios que se visiten. Fácilmente se gana la confianza y el respeto de los visitantes y se convierte en el anfitrión y líder del grupo.

## Perfil necesario del guía turístico

*El guía no solo requiere de conocimiento sino también de pasión.* Un excelente profesional en biología no necesariamente es un buen guía naturalista. Es cierto que el conocimiento técnico y el dominio profesional de la materia son fundamentales en un buen guía, sin embargo las experiencias han demostrado que adicionalmente para ser un buen comunicador se requiere de otros condimentos. La capacidad de comunicar en forma amena, oportuna, clara y sencilla son condiciones esenciales para trabajar con turistas, no importando edad ni procedencia. Lograr la atención del público es el primer paso, mantener esa atención a lo largo de 10 días no es fácil.

La pasión es un ingrediente fundamental para ser un guía naturalista. Es lo que le permite pasar 30 veces por el mismo sendero en una temporada y cada vez hacerlo con el mismo interés y entusiasmo de la primer vez. La pasión brota de lo más íntimo y hace que otros se contagien de la devoción y alegría de ver una orquídea en

flor o una tropa de monos en la copa de los árboles. Solo cuando se tiene pasión por lo que se hace se lucha por lo que se quiere, se comparte sin reservas, se quiere que muchos sientan y vivan lo que nosotros sentimos. La pasión se trae pero también se cultiva. Como todo profesional, es responsabilidad del guía saber cuándo debe encontrar sus propios espacios para revitalizarse, cómo rejuvenecerse, cómo recuperar la energía que con frecuencia es absorbida por los clientes. Y cuando se siente que la experiencia es monótona, que nada nos hace palpar, es hora de reconocer que la pasión ha disminuido.

*El trabajo del guía es materializar los sueños del turista.* La mayoría de los turistas escogen el sitio para su vacación y empiezan a soñar, a crear expectativas y, como todos, a desear que sean sus mejores vacaciones. Los que practican ecoturismo seguramente han invertido tiempo investigando no solo adónde irán, sino también qué animales encontrarán, cuáles plantas, qué tipo de bosques visitarán y hasta qué es lo único y extraordinario de esa región. En resumen, saben a lo que vienen y esperan encontrarlo. La mayoría contrata guías especializados de muy buena reputación porque tienen claro que un buen guía puede ahorrarles tiempo, ampliarles conocimientos y darles seguridad. Por lo tanto, hasta el guía forma parte de sus vacaciones.

El trabajo del guía empieza por saber quién es su cliente, qué le gusta, con qué ha soñado para sus vacaciones. Su responsabilidad es tener presente esta información y velar por satisfacerle. En ocasiones, y cuando se permita, hasta implica ajustes de itinerarios; lo importante es ir más allá y sorprenderle con momentos y detalles que ni siquiera había soñado. Pero hasta que se vive la experiencia se materializan los sueños y los guías son los grandes protagonistas para permitir que éstos se hagan realidad.

*En la empresa turística el guía es el responsable de poner el esfuerzo de muchos en las manos del cliente.* A diferencia de otras industrias, la industria del turismo vende intangibles, y cuando se consumen lo que se acumula es experiencias, no bienes. Tal condición obliga a trabajar

---

Ana L. Báez, bióloga, museóloga y especialista en ecoturismo, es presidenta de Turismo & Conservación Consultores.

sobre los principios de máxima calidad o calidad total como mecanismo que garantiza al cliente un servicio confiable.

En el proceso de elaboración de un programa turístico participan muchos actores directos e indirectos antes de que el producto llegue a manos del cliente. La cadena de producción es compleja (transportes, hospedajes, alimentación, actividades, áreas protegidas, etcétera), pero la ciencia es que en el momento de la entrega todos los componentes estén tan afinados que suenen como la mejor de las sinfonías. Entonces el guía empieza a actuar como el director de la orquesta y permite que sus clientes disfruten de la mejor de las obras. El trabajo no es fácil, como un buen director deberá saber resolver los problemas sin que el cliente lo note, deberá constantemente afinar instrumentos.

Interesantemente, muchas empresas con decenas de empleados trabajan por conquistar al cliente, por ofrecerle y organizar lo que le satisface, coordinar todos los servicios, asegurarse de los aspectos financieros y de seguridad para, finalmente, entregar todo el esfuerzo de meses en las manos del guía. Y la pregunta clave sería: ¿cuánto tiempo invierte el gerente de la agencia en conocer y asegurarse de que el guía realmente entiende lo que su empresa busca, cuenta con la capacidad necesaria y está comprometido con sus principios?

Al cerrar el proceso el guía prácticamente es el único que tiene contacto directo con el cliente, que conoce la calidad de los productos que la empresa con-

trata, que reconoce la competencia y los malabares para salir adelante en temporada alta. Su rol en el campo le permite hacer una lectura clara de los perfiles de los clientes, de sus cambios en el tiempo y de la tendencia de los productos y del mercado. Es una fuente valiosa de información que podría contribuir enormemente si se le reconoce mejor su función como eslabón clave entre el cliente y la empresa.

*Un buen guía hace maravillas aun en condiciones críticas.* Una actitud positiva, una mente creativa y una disposición proactiva son atributos indispensables para ser un excelente guía. Además, sabido de que trabaja para una empresa seria, que le respalda profesionalmente y que está presente cuando se necesita, el guía tiene la capacidad y la energía para resolver problemas y transformar los momentos controversiales en experiencias. Y logra más fácilmente esto si sabe trabajar en equipo con el chofer y desde el inicio planifican sus actividades y se trazan los mismos objetivos como lo hace un buen equipo de trabajo. El desempeño de un buen chofer da seguridad y confianza y él puede convertirse en la mano derecha para juntos vender los retos y permitir que el trabajo fluya.

Un buen guía escoge la empresa con que desea trabajar. Partir del principio ético de responsabilidad, lealtad y confianza es fundamental para poder trabajar en equipo y conquistar al cliente con profesionalismo y calidad.

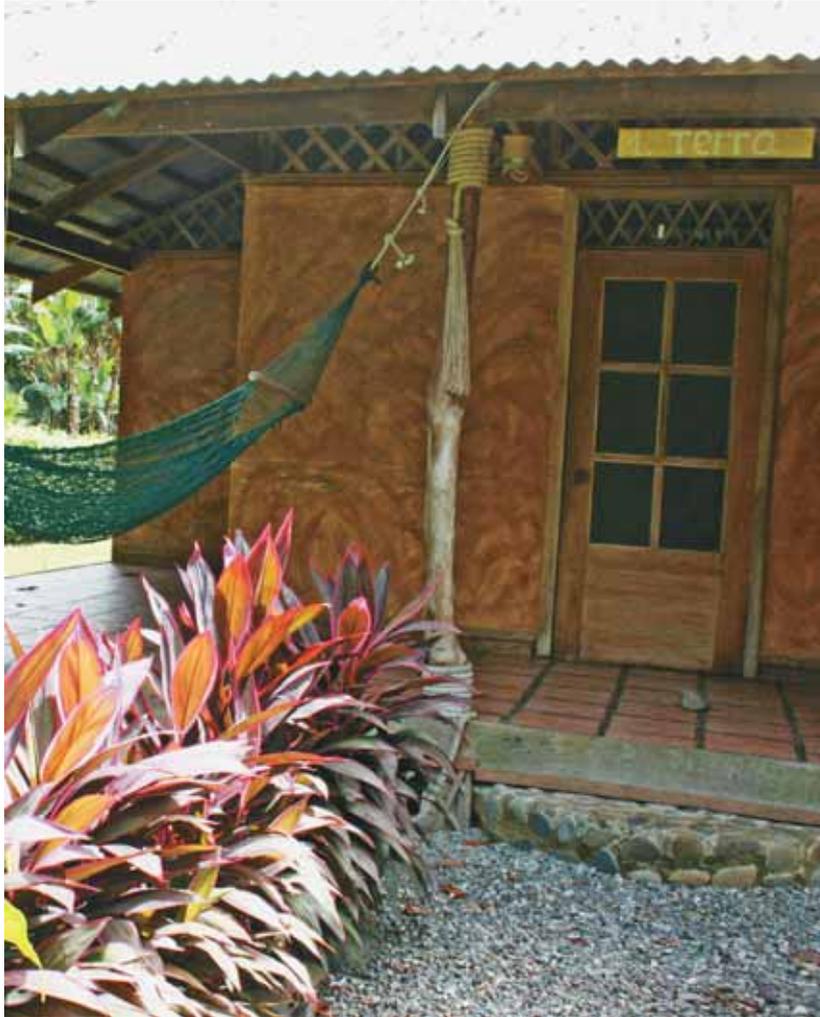


Transporte de turistas en Caribe costarricense

## Importancia de la interpretación

La interpretación temática es la base para una comunicación efectiva y personalizada. Es sabido que la interpretación es el arte de comunicar en forma agradable un tema, de buscar los mecanismos que permitan acercar al visitante al objeto y provocar inspirarle para aprender algo en tanto se recrea. La interpretación ha sido aplicada y estudiada por siglos con excelentes resultados académicos y comerciales. En turismo es una herramienta que contribuye práctica y efectivamente a elevar el nivel de satisfacción del cliente, rindiendo beneficios directos a las empresas.

Recientemente, Sam Ham, de la Universidad de Idaho, ha desarrollado la técnica conocida como *interpretación temática*, que consiste principalmente en organizar la comunicación en un esquema de temas. El concepto se sustenta en que la interpretación debe contar con cuatro cualidades esenciales conocidas como el modelo *apot de Sam Ham* (Ham



Albergue turístico sostenible en el Caribe tico

2003): la interpretación es *amena*, la interpretación es *pertinente*, la interpretación es *organizada* y la interpretación tiene un *tema*. La propuesta entonces es que el guía siempre debe iniciar su presentación con un tema potente, que provoque el cuestionamiento entre sus clientes, que remueva la curiosidad y ganas de conocer, que genere expectativas que deben ser satisfechas a lo largo de la caminata o experiencia. (Un ejemplo de cómo cambiar una presentación no temática a una temática: No temática: "Este paisaje deforestado fue causado por la ganadería"; temática: "La actividad ganadera fomentada por las políticas de desarrollo de los años setenta crearon este paisaje desolador".)

El dominio de las herramientas interpretativas es de conocimiento obligatorio para los guías, su aplicación adecuada da resultados extremadamente satisfactorios, simplifica el trabajo del guía e impacta positivamente al visitante. La interpretación exige creatividad y con ello se obliga a la constante renovación.

Las herramientas interpretativas ayudan a que el cliente tenga una experiencia más positiva y el guía un trabajo más agradable. Otros recursos interpretativos que apoyan el trabajo del guía son los centros para visitantes con sus respectivas facilidades como servicios sanitarios, cafetería, tienda, salas de exhibición, etcétera. Senderos bien diseñados con sustratos consolidados, con capacidad de carga establecida y políticas para el manejo del visitante, buena señalización y de ser posible interpretación *in situ* contribuyen significativamente con la calidad de la experiencia del visitante.

Los materiales impresos como mapas, guías interpretativas, guías técnicas sobre plantas y animales, fichas plásticas, etcétera, son excelentes recursos tanto para el guía como para los visitantes.

El empleo de equipo como telescopio, binoculares y cámara fotográfica permite un acercamiento a lo observado y da oportunidad de analizar más en detalle el recurso. El material documentado facilita realizar presentaciones posteriores que sirven para reforzar los conocimientos y crear interesantes discusiones que contribuyen significativamente a la práctica de *re caps o* resumen de las experiencias del día con los turistas.

El uso de grabadoras y otras prácticas para atraer a los animales, particularmente aves, no es recomendado. Ya son muchos los guías que transitan por los senderos

del país y en conjunto la práctica podría generar un impacto de consideración.

Un buen guía debe conocer el sitio antes de aventurarse con un grupo de visitantes, debe invertir tiempo en planificar las actividades considerando condiciones, distancias, etcétera. Y, muy importante, debe informar al turista antes de realizar la experiencia de modo que sepa qué vestuario es el conveniente, qué equipo llevar y cómo prepararse para disfrutar plenamente de la nueva experiencia.

## Guiar exige excelencia

*La formación del guía naturalista es integral, además de su especialidad.* A diferencia del guía de turismo convencional, el naturalista surge como respuesta inmediata al producto ecoturístico que involucra un perfil diferente de cliente, un ambiente expuesto poco controlable y generalmente en zonas rurales. Exige, entonces, un perfil profesional en el que, además del conocimiento sobre el país y sus recursos, se debe tener una personalidad dispuesta a los grandes retos, con espíritu de explorador, con buena condición física y que ame la naturaleza.

A principios de los ochenta, cuando surgió el ecoturismo, eran principalmente biólogos los que ocuparon esa posición, quienes con gran frecuencia contaban con maestría y su pasión y compromiso con el ambiente era evidente. Las tendencias del mercado fueron marcando las áreas de especialidad y sobresalen hasta la fecha los especialistas en observación de aves. Conforme la oferta crecía y los productos evolucionaban, los guías fueron encontrando nuevos espacios como el *rafting*, el deporte extremo, el *canopy* y otras actividades de aventura. A la vez, surgió el turismo cultural y creció el turismo rural, exigiendo cada vez más que el guía evolucione de un perfil naturalista a un conocimiento más integrador de lo cultural y lo natural.

Más recientemente, y en Costa Rica en particular por su posición de liderazgo en la evolución del ecoturismo, el guía se ha visto obligado a procurarse una formación integral que va desde el conocimiento de la naturaleza, pasando por la cultura y la historia locales y regionales, hasta contar con una perspectiva del desarrollo sostenible, lo que involucra el conocimiento de actividades como el agroturismo, los servicios ambientales y demás iniciativas con perspectivas de sostenibilidad. Esta realidad no es más que una respuesta necesaria a la evolución de los mercados y las nuevas tendencias que obligan a un guía a tener el conocimiento y las destrezas para trabajar con grupos especializados así como con grupos de familia que incluyen una gran disparidad de edades.

Sin embargo, no todos los guías tienen la habilidad y flexibilidad para desenvolverse con igual éxito en un grupo y en otro. Es importante conocer sus propias limitaciones e identificarse con el área de trabajo en que mejor se desempeña y, si es necesario, especializarse en ella. Lo que sí es cierto es que incluso los grupos de observadores de aves de hoy están interesados en saber sobre el país, su economía, su inserción en los procesos de globalización, etcétera. Por lo tanto, es deber de todos los guías mantenerse documentados, invertir en una educación continua, conocer la cultura de donde vienen sus clientes, tener un criterio personal y saber comunicarlo para que no lastime a nadie ni provoque encuentros con posiciones innecesarias.

*Hay guías de guías pero la tendencia es hacia la certificación.* Existen muchas tendencias y modalidades sobre cómo clasificar o crear categorías para diferenciar la prestación de servicios de guiado. Sin embargo, éste es un tema que todavía no logra una posición oficial a nivel nacional. Lo más amplio y común es reconocer el guía que cubre el territorio nacional y el guía local que se concentra en una región en particular. Además, se acostumbra diferenciar el guía generalista, el guía naturalista, el guía transferólogo y el guía chofer. Algunas agencias de viajes por iniciativa propia han identificado al *master guide* como el guía de más amplia trayectoria y cuyo dominio del oficio lo lleva a ubicarse en el escalón más alto.

La terminología de guía local se inicia con esfuerzos de organizaciones no gubernamentales como Caribbean Conservation Corporation (CCC) en Tortuguero y la Organización de Estudios Tropicales (OET) en La Estación Biológica La Selva en Sarapiquí, quienes invitan a jóvenes locales a participar en programas de capacitación para formarse como guías. Ambos esfuerzos dieron importantes frutos y hasta hoy tienen impacto. Posteriormente, la Fundación Neotrópica apoya proyectos como World Teach y se implementa un programa para guías locales en la península de Osa. Múltiples otras iniciativas han venido implementándose y la oferta de guías locales es amplia a nivel nacional. Sobresale hasta hoy el grupo de guías de Monteverde quienes con su esfuerzo y el apoyo de organizaciones nacionales e internacionales han logrado estar entre los guías locales de mayor prestigio y compromiso profesional.

Con el crecimiento desmedido del turismo a mediados de los años noventa la demanda por guías se incrementó y en algunos casos el trabajo de guía es asumido por personas que, aunque bilingües, no necesariamente tienen el conocimiento ni la pasión para lograr el nivel profesional y formalidad necesarias. Pocos años atrás, el Instituto Costarricense de Turismo junto con el Instituto Nacional de Aprendizaje y otras organizacio-

nes de apoyo asumieron el reto de poner en vigencia los programas para otorgar el certificado de guía con el número de licencia correspondiente una vez cumplidos los requisitos. El esfuerzo y el mérito son importantes pero aún queda camino por andar y metas por superar para fortalecer el gremio y exigir los más altos niveles profesionales.

Aunque en algunos foros y reuniones se ha discutido el tema de crear los mecanismos para la certificación del desempeño profesional de los guías, aún éste está en pañales en Costa Rica. Sin embargo, otros países como Ecuador (Galápagos), Sudáfrica y Australia han ido progresando y hoy gozan de sistemas en procesos de implementación. Costa Rica requiere de revisar este tema, sobre todo por su largo reconocimiento y excelente reputación en cuanto a la calidad y el profesionalismo de los guías naturalistas que hasta hoy se consideran ejemplo mundial. Sin embargo, somos conscientes de la necesidad urgente de fortalecer los esfuerzos en capacitación y compromiso profesional; si no se actúa con prontitud arriesgamos la continuidad de tan merecido reconocimiento.

*Hay tentaciones que dañan la imagen del guía y afectan la profesión.* El oportunismo conduce a un desarrollo con visión de corto plazo y con mentalidad de subdesarrollo. La falta de profesionalismo y pasión de algunos ponen en riesgo la reputación del trabajo del guía. Esta condición se percibe ya en los pequeños detalles: guías despreocupados de su presentación personal y empleo de un lenguaje vulgar indigno de un profesional, a lo que con frecuencia se une la falta de consideración y respeto por los colegas en hoteles y transportes, amén de la aplicación de artimañas para sacar jugosas propinas inmerecidas a bondadosos turistas y para que éstos escojan actividades o productos que generan comisiones, no importando su calidad ni condiciones de seguridad.

Los guías deben luchar por mantener su posición: el suyo es un trabajo digno, admirable, con enormes recompensas y que puede permitir que muchas personas encuentren una ilusión para vivir, una forma diferente de disfrutar de este planeta, una palabra precisa para expresar sus sentimientos y encontrar en lo sencillo la verdadera felicidad. El guía ha de ser el costarricense que el turista quiere conocer: el habitante de un país de paz, democrático y sin ejército. La responsabilidad de mantener viva la industria que hoy sustenta la economía del país recae en buena parte en la capacidad que tengan los guías de ser consistentes entre –por un lado- lo que se dice y se hace y –por el otro lado- la imagen que tantos turistas tienen y desean conservar de nuestro país.

*El liderazgo positivo debe cultivarse constantemente.* La oportunidad de tener las condiciones para ser reconocido como un líder es un privilegio que el guía debe explorar. Además de sus responsabilidades como guía, su trabajo le permite implementar prácticas que procuran disminuir el impacto que provoca cualquier turismo, inclusive el ecoturismo. Las buenas prácticas, como seleccionar los productos que se compran a lo largo de los tours en función de disminuir la cantidad de desechos, el preferir productos orgánicos y nacionales, el separar los desechos y depositarlos en los lugares adecuados, entre muchas otras iniciativas, son acciones que el guía naturalista está obligado a ejecutar y a compartir con los clientes invitándolos a participar haciendo conciencia en ellos de los cambios que podríamos generar con esas pequeñas acciones (por ejemplo, en 2005 una empresa operadora nacional invitó a 722 turistas a utilizar botellas para agua rellenables en vez de desechables, obteniendo como resultado un ahorro equivalente a 10.108 envases de botellas que habrían quedado en alguna parte del país).

Además de las acciones de buenas prácticas y el apoyo a hoteles y otros que estén certificados, el guía naturalista tiene la responsabilidad de sensibilizar al cliente respecto de los esfuerzos que para la conservación de nuestras áreas protegidas hacen cientos de organizaciones no gubernamentales que trabajan por un desarrollo más armónico con el ambiente y el bienestar social. Todo turista puede convertirse en un importante aliado en el arduo trabajo en búsqueda de la sostenibilidad. Igualmente, la función del guía como usuario continuo de los parques nacionales y demás áreas protegidas lo convierte en excelente fuente de información sobre éstas y podría convertirse en agente monitor del estado del área protegida. Éste es un recurso aún no aprovechado en el país del cual todos saldrían beneficiados y cuya estructura de operación ya fue propuesta desde 1992 (Báez 1992).

Trabajar como guía naturalista conlleva el compromiso decidido de luchar por la sostenibilidad, conservar los recursos patrimoniales del país, respetar y honrar a las personas sobresaltando sus cualidades y permitiendo que éstas crezcan cada día más. Pero nada de esto será posible si el guía como persona no dedica tiempo a su bienestar y crecimiento personal y a encontrar la armonía entre los mundos físico, cultural y espiritual, porque es necesario estar bien para poder dar.

#### Referencias bibliográficas

- Báez, A. 1992. *El guía como agente para apoyar el monitoreo en las áreas silvestres de Costa Rica. Propuesta para el Sinac.* Sinac. San José.  
Ham, Sam. 2003. *Principios de interpretación.* Presentación digital.