

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUÍAS AVITURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE ÁLAMOS, SONORA.

DESIGN AND EXECUTION OF A PROGRAM TO CAPACITATE BIRDWATCHERS´ IN LOS ALAMOS MUNICIPALITY, SONORA.

**Autores: M.G.T.S. John Sosa Covarrubias., M.G.T.S. Astrid Vargas
Vázquez., Dr. Ismael Manuel Rodríguez Herrera.**

Instituto Tecnológico de Sonora., Universidad Autónoma de
Aguascalientes. john.sosa@itson.edu.mx, avargasv@correo.uaa.mx,
imrodri@correo.uaa.mx

Sonora-México

Manuscrito recibido el 31 de julio del 2013 y aceptado para
publicación, tras revisión el 26 de agosto del 2013. Sosa, J., Vargas, A.,
Rodríguez, I. Autores 2013.

**Diseño y ejecución de un programa de capacitación para guías
aviturísticos del Municipio de Álamos, Sonora.**

RICIT Num. 6 (pp. 59-84) ISSN: 1390-6305

RESUMEN

El presente artículo pretende mostrar el diseño y ejecución de un programa de capacitación para guías aviturísticos, implementado en el Municipio de Álamos, Sonora, en México. Este proyecto tuvo como finalidad, dotar de competencias y habilidades para el mejoramiento de la competitividad de los servicios, la calidad de la interpretación y el manejo de grupos, así como el conocimiento de los requerimientos legales de los guías especializados orientados hacia la naturaleza que marca la NOM-09-TUR-2002 de la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) y el diseño de *avitours* para incrementar su oferta turística. Con ello, se actualizaron sus conocimientos y mejoraron sus habilidades, adoptando una actitud de servicio hacia el cliente (aviturista), buscando satisfacer sus deseos y necesidades, y con ello contribuir a mejorar su experiencia de viaje.

Para el diseño y ejecución del programa de capacitación, se utilizó la metodología de capacitación de Bohlander George et, al (2001), la cual consta de cinco etapas indispensables para su realización: evaluación de las necesidades de capacitación, identificación de los recursos, integración del plan, ejecución del plan y evaluación.

El programa consistió en tres capacitaciones especializadas:

- I. Cultura turística para guías aviturísticos
- II. Calidad en el servicio para guías aviturísticos
- III. Diseño de rutas de aviturismo, logrando mantener la atención y participación de los asistentes durante las mismas, ya que se adaptaron a un lenguaje técnico pero entendible para los guías.

Se pudo observar que el grado de avance que adquirieron los participantes fueron los esperados, ya que sus técnicas de prestación del servicio mejoraron, adquiriendo mayor seguridad y confianza al estar al frente de un grupo. Algo importante que se debe mencionar, es la buena disposición, actitud, entusiasmo y participación activa que los guías mostraron a lo largo del programa, elementos claves que determinaron el éxito.

Palabras clave: Guías aviturísticos, aviturismo, programa de capacitación.

ABSTRACT

This article shows the design and implementation of a training program for avitourism guides, implemented in the municipality of Alamos, Sonora. This project was aimed, provide skills and abilities to improve the competitiveness of services, quality of interpretation and group management, and knowledge of legal requirements for guides oriented nature that marks NOM-09-TUR-2002 of the Mexico tourism secretary (SECTUR), and the design of avitours and design to increase their tourism. This will update their knowledge and improve their skills, adopting an attitude of service to the customer (avitourists), seeking to satisfy their wants and needs, and thereby improve their travel experience.

For the design and implementation of the training program, we used the training methodology of George Bohlanderet, al (2001), which consisted of five steps necessary for implementation: assessment of training needs, identify the resource, integration of plan, plan implementation and evaluation.

The program consisted of three specialized training: tourism culture for avitourism guides, service quality and design of birding route, managing to keep the attention and participation in them, and they adapted to a sober and understandable language for guides.

It was observed that the degree of progress that acquired the participants was expected, as their techniques improved service provision, gaining confidence and trust to be in front of a group. One important thing to be mentioned, is the willingness, attitude, enthusiasm and active participation showed that the guides throughout the program, key elements that determined success.

Keywords: Avitourism guides, avitourism, training program.

INTRODUCCIÓN

El aviturismo se ha desarrollado de una manera incipiente en la Sierra de Álamos, en Sonora, México, en donde el principal ofertante de esta actividad es una empresa fundada y operada por americanos denominada Solipaso, quienes han formado a personas de la localidad como guías aviturísticos de apoyo, subcontratándolos cada vez que hay demanda de sus servicios. Los guías formados por la misma empresa, lo han hecho conforme se han ido prestando los servicios, es decir, “sobre la marcha”, y no con un adecuado programa de capacitación y entrenamiento.

Para ofertar servicios competitivos y de calidad, Pronatura Noroeste A.C., solicitó el apoyo de profesores universitarios especializados en el turismo de naturaleza del Instituto Tecnológico de Sonora, para colaborar en el diseño y ejecución de un programa de capacitación para los guías aviturísticos del Municipio de Álamos, el cual, proporcionase las herramientas claves para el mejoramiento de los servicios ofertados al turista en el marco de la observación, identificación e interpretación de aves.

Por tal motivo, se diseñó un programa de capacitación orientado al mejoramiento de la calidad en el servicio, a los requerimientos legales de los guías especializados por la SECTUR y a la creación e implementación de tours que permita aumentar la oferta de productos de aviturismo, con lo cual se esperaba coadyuve al incremento de conocimientos y mejora de las habilidades de los prestadores de servicios turísticos, en la búsqueda de la satisfacción óptima del cliente.

El proyecto, surgió de la necesidad que tenían los guías aviturísticos, de desarrollar competencias en el marco de la cultura turística, la calidad del servicio, atención a clientes y diseño formal de rutas de aviturismo. Es decir, este grupo de guías no contaban con conocimientos y habilidades en los tópicos anteriormente mencionados, ya que en ningún momento habían recibido formación o capacitación al respecto.

Es necesario destacar la importancia de que los guías aviturísticos estén preparados tanto en lo práctico como en lo teórico, pero en este caso al tratarse de personas de rancherías o comunidades cercanas, no contaban con los conocimientos suficientes, y por ello no estaban familiarizados con temas relativos al turismo, y como resultado, la interpretación y los servicios frente a los grupos que visitan la zona se veían limitados. En este sentido, el beneficio que traerá las capacitaciones reportadas en este trabajo, se verá reflejado tanto para los que ofrecen servicios turísticos como para quienes lo reciben, es decir, habrá una mejoría directa tanto para los prestadores de servicios como para los visitantes o turistas.

Con el objetivo de evaluar el impacto de intervenciones de este tipo, surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿el diseño y ejecución de un programa de capacitación para los guías aviturísticos del Municipio de Álamos Sonora, es una herramienta para mejorar la calidad en el servicio brindada a los avituristas?

Por lo que el objetivo del presente documento, es describir el proceso seguido para diseñar y ejecutar el programa de capacitación para los guías aviturísticos de Álamos, Sonora, el cual se planteó con la finalidad de incrementar conocimientos y desarrollar habilidades que provean un servicio de calidad a los avituristas que visitan este destino.

Los objetivos específicos planteados para el programa fueron:

1. Establecer alianzas de colaboración-cooperación que permitan el éxito del proyecto.
2. Diseñar un programa de capacitación para los guías aviturísticos de Álamos, Sonora, considerando sus necesidades de capacitación.
3. Ejecutar efectivamente el programa de capacitación identificando los recursos necesarios y sus proveedores.

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DEL AVITURISMO

El aviturismo ha recorrido un largo trayecto que va más allá de la actividad tal como se conoce hoy en día. Vestigios arqueológicos como los incluidos en la tabla 1, dan cuenta de que en el período paleolítico los seres humanos expresaban su interés y sensibilidad por las aves a través de la pintura en las paredes de las cuevas, para posteriormente con el paso de los siglos, la investigación científica y los cambios sociales en el estilo de vida actual dieron origen al aviturismo como una actividad de ocio popular a nivel mundial.

Tabla 1. Antecedentes históricos de la observación de aves.

Época o momento histórico	Hecho destacado
Paleolítico superior -16,000 a.C.	Pinturas de aves en la cueva de Gargas, Pirineo Francés. Se crea la imagen más antigua de un ave.
Neolítico- 8,000/6,000 a.C.	Las migraciones de aves se convierten en un indicador para plantar o recolectar. Pinturas de aves como identificación de las especies a cazar.
Edad del hierro- último período- 384 a.C.	Aristóteles escribe <i>Historia Animalum</i> , con primeras referencias a la migración de ciertas especies y sus rutas migratorias.
Imperio romano- 23 d.C.	Plinio escribe la enciclopedia <i>Historia Naturalis</i> , consideración científica de las aves.
Siglos II-XVI d.C.	Durante un extenso período, los bestiarios medievales son las colecciones descriptivas de fauna más relevantes. Los tratados de cetrería tienen su época dorada en la Edad Media, donde la caza con halcones y azores resultaba muy eficiente. El 7 de Octubre de 1942 Cristóbal Colón decide cambiar el rumbo erróneo de su expedición para seguir el rumbo de unas aves migratorias. Gracias a este hecho, descubre América cinco días más tarde.
Siglo XVII	John Ray, descrito como fundador de la zoología moderna, escribe <i>The Ornithology of Francis Willughby of Middleton in the Conuntry of Warwick</i> . Supone un rápido avance para la ciencia de la ornitología. En 1608 Hans Lippershey construye los primeros prismáticos.

<p>Revolución industrial S. XVIII- mediados s. XIX</p>	<p>Éxodo rural y transformación social. Urbanización de la sociedad británica. Gilbert White descubre la ornitología como actividad de ocio, publica <i>The Natural History of Selborne</i>, 1789. Audubon publica la obra <i>Birds of America</i> en 1827: inicio de la comercialización de la ornitología.</p>
<p>Mediados s. XIX- fin s. XIX</p>	<p>Gran aumento del coleccionismo y de la taxidermia. Se cazan las aves con la finalidad de estudiarlas y coleccionarlas como pasatiempo. Las aves como elemento de decoración y colección. Época Victoriana. Nacimiento del turismo moderno a partir del desarrollo del ferrocarril, 1830. Incremento de salidas naturalistas al campo. 1889, creación de la <i>Royal Society for the Protection of Birds</i>. En 1894, surgen los primeros prismáticos efectivos: ZeissFeldstecher. La bicicleta se convierte en el medio más popular para observar aves. Nace la etnoornitología de la mano del ornitólogo americano Wells W. Cooke, en el estudio <i>Bird Nomenclature of the Chippewa Indians</i>, constatando que las aves más conocidas por los indígenas eran las abatidas para la alimentación y cuyo significado etimológico se refería generalmente a la descripción morfológica de las aves o de sus comportamientos.</p>
<p>Inicios s. XX</p>	<p>1901, aparece por primera vez la palabra <i>Birdwatching</i> en una publicación de Edmund Selous sobre la ciencia popular de la ornitología. 1901-1914 popularización del birdwatching. 1900: primer encuentro masivo de birdwatchers: el <i>Audubon Christmas Bird Count</i> uso de prismáticos evita la caza de aves para ser observadas. Los automóviles incrementan las posibilidades de desplazarse al campo y el aumento de la actividad sólo se ve truncado por las guerras.</p>

Fuente: López, (2008).

CONCEPTUALIZACIÓN DEL AVITURISMO

Fernández et al. (2007) destacan que el concepto de turismo ornitológico, también denominado ornitoturismo, aviturismo, *birdwatching* o *birding*, ha recibido definiciones variadas pero ninguna unánimemente aceptada.

Por otra parte López (2008), afirma que es el viaje motivado por la realización de actividades de ocio relacionadas con la ornitología, como la detección, identificación u observación de la avifauna; con el objetivo de acercarse a la naturaleza para cubrir necesidades de aprendizaje, afiliación, consecución y/o reconocimiento personal.

El aviturismo se trata sencillamente de una actividad especializada en observar (avistar) aves, lo cual involucra llevar a visitantes aficionados a la

observación de las aves (o *birdwatchers* en inglés) a sitios propicios para encontrar diferentes especies. Estas personas están dispuestas a pagar por el servicio de un guía conocedor de las aves del medio, al igual que hoteles y transporte para poder observar un número dado de especies dentro de un lapso específico, un tour o una aventura (*Mindo Cloudforest Foundation*, 2006).

Bixler et al. (2002, en Ochoa et al., 2010) menciona que la observación de aves puede incluirse tanto en la lista de actividades de ocio como en la del ecoturismo. En ambos casos es una actividad recreativa que promueve el conocimiento de las aves y que fomenta y favorece la relación con la naturaleza, relación que ha demostrado ser muy beneficiosa para la salud del ser humano y para la preservación de las especies.

Jones y Buckley, (2001) definen que las actividades fundamentales asociadas al turismo ornitológico son: (a) viaje, de un lugar de origen a uno de destino, normalmente de gran riqueza ornitológica; (b) detección de especies que viven en sus entornos naturales; (c) identificación, pues es la distinción clara de especies lo que diferencia a un *birdwatcher* de un simple amante de la naturaleza; y (d) observación, pues para algunos la detección e identificación no es suficiente, dado que prefieren contemplar tranquilamente las aves, tomar notas, fotos, grabar sonidos, etc.

Esta modalidad del turismo de naturaleza es totalmente amigable con el ambiente, ya que para mantener las especies de aves más interesantes, se deben conservar ecosistemas enteros, protegiendo así toda la biodiversidad que estos albergan, además de sus servicios ambientales como la producción de agua y oxígeno, control de la erosión, entre otros (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2010).

Para López (2008), el auge del aviturismo como actividad de ocio se debe a factores como son (1) los cambios en los consumidores, muy heterogéneos en sus motivaciones, lo que les hace huir de la estandarización para buscar experiencias únicas; (2) el incremento de las visitas turísticas a los espacios naturales, apoyado por una tendencia a la consolidación empresarial, el continuo incremento de visitantes y altos niveles de repetición; (3) el aumento de la concienciación medioambiental; y (4) el incremento de aspectos relacionados con el turismo de naturaleza como la venta de accesorios, edición de libros y revistas especializadas, ferias y festivales.

Los observadores de aves modernos utilizan binoculares (o hasta telescopios) para poder mirar los detalles de las aves a fin de identificarlas;

emplean libros ilustrados (guías de campo) como herramienta para nombrar a las especies. Muchos de ellos anotan sus reconocimientos en cuadernos o libretas de campo y a veces, poseen con gran orgullo una lista de todas las especies que han podido observar a lo largo de sus vidas, la cual van actualizando conforme registran “especies nuevas” para su lista (Gómez y Reyes, 2010).

En cuanto a las actividades, el turismo ornitológico requiere una dedicación especial y unos conocimientos específicos de las aves, de las zonas donde éstas se encuentran y de cómo disfrutar de esta práctica sin molestar a los animales sin alterar su entorno. La gran especialización de este tipo de turismo genera un turista de alta exigencia en la calidad de las observaciones, de los materiales, del entorno y de las explicaciones recibidas Hernández, Campón y García, (2011).

EL AVITURISMO EN CIFRAS

De manera concreta, el aviturismo tiene un gran potencial y constituye el mayor sector de crecimiento dentro del turismo de naturaleza practicado principalmente en los Estados Unidos de Norte América (EE.UU.), Canadá y en varios países de Europa (Inglaterra, Holanda, Suecia, y Dinamarca), Japón, Australia, y de manera notable también participa Sudáfrica. En los EE.UU., en el 2001 más de 70 millones de personas participaron en esta actividad de alguna manera y generaron más de \$30,000 millones de dólares. El número de avituristas que viajan fuera de sus respectivos países está creciendo anualmente, asimismo es cada vez más frecuente la observación de aves por parte de turistas que no son propiamente “pajareros” (*Mindo Cloudforest Foundation*, 2006).

En cuanto al mercado estadounidense, según la *Nacional Surveyon Recreation and Environment*, (2006, en López, 2008) el avistamiento de aves fue la undécima actividad en el grupo de actividades con mayor crecimiento de participantes (frente a las de crecimiento moderado y menos crecimiento) desde 1994/95 hasta 2000/01. En Estados Unidos, en 1994/95 se registraron 52,83 millones de participantes en esta actividad, mientras que en el año 2000/01 fueron 69,26 millones, lo que supone un crecimiento de 16,53 millones en seis años. A la vista de estos datos, se puede afirmar que se está ante un mercado suficientemente grande, con una demanda potencial significativa y con buenas perspectivas de crecimiento en el futuro.

Por su parte, la *National Survey of Fishing, Hunting and Wildlife- Associated Recreation*, (2006, en López 2008) estimó en 47,7 millones la cifra de *birdwatchers*, de los cuales el 88% practicaron esta actividad en sus entornos, y el 12% restante realizaron viajes fuera de su lugar habitual para observar aves. Según Montero (2006) los observadores de aves estadounidenses gastan en productos y servicios relacionados con el disfrute de la naturaleza más de 15.000 millones de dólares al año. La mitad de este gasto se dedica a los viajes de turismo ornitológico (comida, alojamiento, transporte, guías especializados, excursiones programadas, acceso a espacios naturales, etc.) y la otra mitad a equipamientos (binoculares, telescopios, equipos fotográficos, vestuario, guías de campo, mapas, revistas especializadas, entre otros etc.).

En definitiva el aviturismo es una importante actividad que genera beneficios económicos para los países, que demanda a su vez toda una serie de servicios complementarios para facilitar la estancia del observador de aves. Las cifras ponen de manifiesto que con el paso del tiempo se ha vuelto cada vez más popular, teniendo a un mercado interesando que está en busca de experiencias de viaje únicas.

EL GUÍA DE AVITURISMO

El desarrollo de la observación de aves como actividad turística precisa ciertos requisitos físicos como:

- (1) Infraestructura (senderos bien señalizados, miradores de aves, merenderos, etc.)
- (2) Empresas de servicios turísticos (alojamiento, restauración, transporte, etc.)
- (3) Guías, si bien muchos grupos de turistas ornitológicos traen sus propios guías, es importante que haya guías locales con conocimientos de idiomas; y
- (4) Una empresa de gestión, que habrá de realizar las funciones de receptivo y comercialización (Asistencias Técnicas Clave, 2007).

Duberstein y Caicedo (2009) afirman que la industria del ecoturismo depende críticamente de guías e intérpretes que expliquen la flora, la fauna y la cultura a los visitantes. Los operadores ecoturísticos, eco-hoteleros,

parques nacionales y santuarios naturales dependen de un cuerpo de guías bien entrenado. Pero mientras muchos guías ecoturísticos son talentosos intérpretes del entorno natural, existen más cosas que constituyen a un buen guía además de poder identificar a un ave o mariposa específica. Saber manejarse con la ética más alta, tener un comportamiento profesional y mantener a los clientes contentos y seguros son cualidades tan importantes como la identificación de especies.

El aviturismo se ha convertido en el mecanismo idóneo para realizar, con profesionalismo y efectividad, los sueños y anhelos de los observadores de aves o *birdwatchers*. Cada vez están apareciendo más compañías de aviturismo receptivo en la mayoría de países que son visitados por los aficionados. El negocio se ha vuelto competitivo y cada compañía intenta ofrecer itinerarios atractivos, guías profesionales con experiencia y la promesa de una exitosa visita a donde quiera que viajen. Las empresas con mayor prestigio son las que brindan los guías más reconocidos y producen las más respetables listas de aves observadas, las mismas que después de cada tour son revisadas y examinadas cuidadosa y detenidamente, tanto por avituristas aficionados como por operadores y guías competidores y ornitólogos profesionales (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2010).

MacKinnon (2004), señala que existe un número de principios y prácticas que los guías de observación de aves pueden aplicar, para proporcionar un mejor servicio a sus clientes. Estos principios son fundamentales para cualquier actividad que involucra el contacto con el público. Su aplicación constante genera la satisfacción del cliente y, consecuentemente, mayores retribuciones. Además, los guías deben de ser conscientes de los efectos de sus actividades sobre la salud de los recursos naturales que sustentan su actividad. Las actividades que proveen al cliente de una satisfacción de corta duración, no deben comprometer la sustentabilidad (o el mantenimiento sano) a largo plazo de la vida silvestre y el ecosistema.

MacKinnon (2004), propone una serie de características que debe poseer un buen guía naturalista y de observación de aves, las cuales se muestran a continuación en la tabla 2.

Tabla 2. Características de un buen guía naturalista y de observación de aves.

CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN GUÍA NATURALISTA Y DE OBSERVACIÓN DE AVES

Honestidad y credibilidad; no inventa información.

Especifica el costo del recorrido, su duración, la ropa y el equipo necesarios.

Puntualidad.

Educación en el trato.

Comunicación con los clientes y no solamente responder a sus preguntas.

Respeto.

Se muestra amistoso.

Apariencia limpia; viste apropiadamente (no usa ropa colorida para caminatas de observación de aves).

Paciencia.

Si está guiando para observar aves, mantiene la voz baja, camina despacio, mantiene grupos pequeños, identifica un ave a su vez, proporciona la ubicación exacta del ave.

Pre-selecciona diferentes hábitats para llevar a la gente a observar aves.

Elige senderos libres de basura.

Mantiene al grupo junto en todo momento.

Realiza los recorridos con la gente a la hora del día apropiada para lo que quieren ver y hacer.

Nunca muestra desprecio por un ave, no importa cuán común sea.

Mantiene el equipo limpio y con mantenimiento.

Proporciona al cliente instrucciones concisas de seguridad y comportamiento esperado.

Tiene un buen sentido del humor.

Habla claro.

No toma bebidas alcohólicas mientras trabaja.

Conoce el área y puede hablar a cerca de su historia, recursos naturales, actividades productivas, tipo de suelo y de vegetación, eventos culturales, etc.

Fuente: MacKinnon (2004).

IMPACTOS DE LA OBSERVACIÓN DE AVES EN EL AMBIENTE

Un gran número de observadores de aves que cruzan por el mismo sendero día tras día (sin importar que tan discretos sean), ocasiona que las aves que viven cerca del sendero se retiren. Un buen diseño de senderos e infraestructura para observación de aves puede alentar a las aves para que permanezcan cerca, al mismo tiempo que proveen a los visitantes de buenas oportunidades para verlos. Las reglas de conducta para los guías y para los visitantes son igualmente importantes, los guías pueden ayudar a desarrollar un código local de conducta, y asegurar que los visitantes lo conozcan (MacKinnon, 2004).

Wo y Rhodes (2007) indican que los impactos negativos en el ambiente natural traen como consecuencia que se pierdan las cualidades de un sitio que inicialmente eran atractivas para los visitantes; con ello, mucha gente buscará en otros lugares lo que no encuentra allí. Además, la pérdida de la naturaleza prístina de un lugar es un ataque frontal a la biodiversidad y debe ser protegida por el valor intrínseco de las otras especies de la fauna y la flora.

LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA LOS GUÍAS DE AVITURISMO

La capacitación se ha vuelto vital para el éxito de las organizaciones modernas, desempeña un papel fundamental en el cultivo y fortalecimiento de competencias, por lo que se ha convertido en parte de la columna vertebral de la implementación estratégica. Además, la rapidez con la que están cambiando las tecnologías requiere que los empleados se mantengan perfeccionando sus conocimientos, habilidades y capacidades para que puedan manejar los nuevos procesos y sistemas (Bohlander y Snell, 2007).

En el año 1995, Werther, citado en Bohlander George, Snell Scott y Sherman Arthur (2001), menciona que la capacitación es el medio o el instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Por otra parte, para Ibáñez (1997), citado en Bohlander et al. (2001), la capacitación es un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de

acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña; y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.

La capacitación es una herramienta muy importante, que no debe dejarse de lado en el aviturismo, pues ésta funge un papel esencial en la formación, actualización e instrucción de los guías, con el fin de mejorar la prestación de sus servicios a los observadores de aves, que cada vez demandan y exigen mayor calidad.

MARCO REFERENCIAL

México, cuenta con innumerables sitios turísticos, sus atractivos naturales y culturales hacen que los estados de este país, sean reconocidos a nivel mundial como lugares con magia, color, sabor y tradición. El estado de Sonora es el segundo más grande de los estados que conforman la República Mexicana, se caracteriza por la diversidad de sus paisajes y lo típico de sus ciudades y pueblos que aún conservan el sabor y la tradición de antaño. Playas, bosques, desierto y ciudades colmadas de riqueza para elegir la actividad y el tipo de vacaciones que se desee, respaldados por empresas que prestan servicios turísticos de alta calidad (SECTUR, 2010).

El municipio de Álamos, también conocido como la ciudad de los portales, representa uno de los principales puntos de atracción turística de este estado. Su importancia histórica y cultural, su arquitectura neoclásica colonial, a sus edificios históricos y a la belleza natural que lo rodea sea un sitio privilegiado. En Álamos, el turismo representa una actividad económica muy importante, ya que contribuye en gran medida en la generación de empleos directa e indirectamente para los pobladores de esta ciudad, así como también, para los que habitan en sus alrededores.

En la figura 1 se muestra la ubicación geográfica de Álamos, Sonora, el cual se encuentra en la parte sureste del estado de Sonora, limitando al norte con el municipio de Rosario, al sur con el estado de Sinaloa, al este con el estado de Chihuahua y al oeste con los municipios de Huatabampo, Navojoa y Quiriego.

Figura 1. Mapa del Municipio de Álamos, Sonora.



Fuente: Sonora turismo, 2012.

Álamos es una de las 65 ciudades de México que fue reconocida como Pueblo Mágico en el año 2005, siendo el primer pueblo mágico declarado en esta entidad federativa, en 2012, se incorpora Magdalena de Kino; a estas ciudades se les denomina así porque tienen atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes y manifestaciones socioculturales que significan hoy en día, una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico. La cabecera municipal forma parte de un programa creado por la SECTUR en colaboración con diversas instancias gubernamentales, gobiernos estatales y municipales.

Por otro lado, es importante comentar que el 16 de julio de 1996 el Presidente de la República Ernesto Zedillo Ponce de León, declara a la Sierra de Álamos-Río Cuchujaqui, Área de Protección de Flora y Fauna (APFF). Esta reserva de 92 mil hectáreas, goza de gran riqueza biológica, en las que se han registrado 1 100 especies de plantas. Los registros para especies animales también son altos; 351 son aves, 101 son especies de mamíferos, 72 son de reptiles, 20 de anfibios y 14 especies de peces (Chavarría, 2009).

En la región existen aproximadamente 108 especies que se encuentran dentro de la NOM-059-ECOL2001, distribuidas en las siguientes categorías: 43 amenazadas, 4 raras, 8 en peligro de extinción, 52 con protección especial

y 1 probablemente extinta en el medio silvestre, 28 de estas 108 especies son endémicas, es decir, que estas especies solo pueden encontrarse naturalmente en cierto lugar, en este caso en el APFF Sierra de Álamos río Cuchujaqui (Chavarría, 2009).

El tesoro de la Sierra Madre Occidental, como también llaman a esta área natural algunos científicos, ha sido condecorado a nivel internacional y ha adquirido reconocimientos y nominaciones de gran distinción. Entre otros, se puede mencionar que está inscrita oficialmente desde el 2006 en la Red Mundial de Reservas de la Biósfera (RMRB), debido a que se considera un modelo de investigación para una mejor relación de las personas con el medio ambiente; además, forma parte del programa el hombre y la biósfera (MAB) desde octubre del 2007.

Gracias a la ubicación geográfica, la gran diversidad biológica y la vocación turística de Álamos, el aviturismo ha logrado ser parte importante del desarrollo turístico del Municipio; los principales observadores de aves que recibe esta zona provienen de uno de los países con mayor demanda de servicios de aviturismo: los Estados Unidos, quienes solicitan cada vez más calidad en la prestación. En ello radica la importancia de este trabajo, pues al tener a guías lo suficientemente preparados permite superar sus expectativas.

METODOLOGÍA

Las personas a quienes se dirigió el curso aquí reportado, son 7 de sexo masculino con edades de entre 26 y 45 años, residentes de comunidades pertenecientes al municipio de Álamos, Sonora, y que laboran como guías de aviturismo. La mayoría de ellos cuentan con un nivel de estudios académicos básicos.

El tipo de investigación es un estudio empírico, debido a que se estudió de manera directa al objeto de estudio y se hizo uso de la experiencia. Así mismo, es un análisis descriptivo porque se aplicó un instrumento de evaluación a los guías, con el fin de identificar si estos han desarrollado y aplicado las habilidades generadas a partir del programa de capacitación, para la prestación de servicios de calidad a los avituristas.

El proceso de la capacitación de los guías aviturísticos del municipio de Álamos, Sonora está dirigida al mejoramiento de la competitividad de los servicios, la calidad de la interpretación y el manejo de grupos, así como el conocimiento de los requerimientos legales de los guías especializados

orientados hacia la naturaleza, que marca la NOM-09-TUR-2002 de la SECTUR y el diseño de *avituors* para incrementar la oferta turística. Con ello se actualizarán sus conocimientos y mejorarán sus habilidades, adoptando una actitud de servicio hacia el cliente (aviturista), buscando satisfacer sus deseos y necesidades, y con ello mejorar su experiencia de viaje.

Para el diseño y ejecución del programa de capacitación, se utilizó la metodología de capacitación de Bohlander George et, al (2001), la cual consta de cinco etapas indispensables para su realización:

a. Evaluación de necesidades de capacitación. El primer paso para la evaluación de necesidades es identificar las fuerzas generales que pueden influir en la necesidad de capacitación. El análisis organizacional es la observación del entorno, estrategias y recursos de la organización para definir áreas en las cuales debe enfatizar la capacitación. El segundo paso es el estudio de tareas, el cual incluye revisar la descripción y las especificaciones del puesto para identificar las actividades que se realizarán en un puesto específico, así como los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para ejecutarlas. Por último, es necesario realizar un diagnóstico de las personas, requiriendo determinar cuáles empleados necesitan capacitación y también cuales no la necesitan.

b. Identificar recursos. Es importante elaborar un examen minucioso de los recursos (tecnológicos, financieros y humanos) disponibles para alcanzar los objetivos de la capacitación. De manera característica, las organizaciones reúnen datos para analizar, como la información sobre costos directos e indirectos de la mano de obra, calidad de los bienes o servicios, ausentismo, rotación y cantidad de accidentes. En este sentido, se debe planear con cuidado en qué se empleará el dinero asignado para la capacitación, lo que significa realizar rigurosos estudios organizacionales.

c. Integración del programa. En base a la información que se obtuvo del diagnóstico de las necesidades se debe diseñar el programa de capacitación. Para ello es necesario definir los objetivos de capacitación, donde se describen las habilidades o conocimientos por adquirir, las actitudes que se deben modificar o ambos. Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje fluya en el éxito de las personas que lo recibirán: la buena disposición y la motivación. Es muy importante considerar también las características de los instructores tales como: conocimiento del tema, adaptabilidad, sinceridad, sentido

del humor, interés, cátedras claras y entusiasmo, los cuales pueden influir en el éxito o fracaso del programa de capacitación.

d. Ejecución del plan. El meollo de la implementación del programa de capacitación es la elección de los métodos de instrucción. Cuando se escoge uno de varios métodos, la consideración fundamental es determinar cuáles son los apropiados para los conocimientos, habilidades y capacidades que se han de aprender. Para organizar el cotejo de los diversos métodos de capacitación, éstos se dividen en dos grupos primarios: los que utilizan para los empleados no ejecutivos y los que se usan para los ejecutivos. Entre los métodos para empleados en puestos no ejecutivos se encuentran: capacitación en el puesto, capacitación de aprendices, capacitación combinada, programas de internado y capacitación en el gobierno, introducción escolarizada, por mencionar algunos; dentro de los métodos para el desarrollo de ejecutivos se muestran: experiencia en el puesto, seminarios y conferencias, estudio de caso, juegos de negocios, representación de papeles, entre otros.

e. Evaluación. La capacitación debe evaluarse para determinar su eficacia, existen varios métodos para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en el desempeño final de una organización. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación: reacciones, aprendizaje, comportamiento y resultados. La combinación de los cuatro puede dar una imagen total del programa de capacitación que ayuda a averiguar dónde radican las áreas de conflicto, qué deben cambiar en el programa y si lo continúan o no.

Para dar sustento al cumplimiento del objetivo del programa de capacitación, se aplicó un instrumento de evaluación a los 7 guías aviturísticos con el fin de identificar si el programa consiguió incrementar sus conocimientos y habilidades, logrado mejorar la calidad de los servicios prestados a los avituristas que visitan el destino (ver anexo). Este instrumento de evaluación se diseñó en función de los elementos y competencias más importantes de cada uno de los cursos impartidos, enlistándose para que el guía al momento de contestar cada ítem seleccionara en una escala *Likert* la respuesta que aplica a su persona.

RESULTADOS

En este capítulo se manifiestan los resultados obtenidos dentro del diseño y ejecución del programa de capacitación. El primer curso impartido fue el de cultura turística para guías aviturísticos, con un total de 8 horas, impartido en la sala de reuniones de Pronatura Noroeste A.C. El objetivo planteado del curso fue: el participante obtendrá conocimientos básicos que todo prestador de servicios turísticos debe conocer acerca de la industria turística, así como su clasificación para centrarse en el aviturismo; con el fin de utilizar los tecnicismos propios del turismo para una mayor comprensión del sector.

Entre algunos de los temas que se impartieron se encuentran: conceptos claves del turismo, clasificación del turismo, turismo alternativo, turismo alternativo y desarrollo sostenible, estadísticas del ecoturismo, el perfil del ecoturista, por mencionar algunos.

La segunda capacitación ofrecida fue la de calidad en el servicio para guías aviturísticos, con un total de 12 horas, divididas en 8 horas de teoría y 4 horas de práctica, la primera parte se realizó en la sala de reuniones de Pronatura Noroeste A.C., la segunda parte fue una práctica en el Rancho El Divisadero, ubicado en la zona oriente de Álamos, Sonora. El objetivo del curso fue que el participante obtuviera los conocimientos básicos acerca de la prestación de servicios turísticos de calidad y su relación con el aviturismo, con el fin de proporcionar un servicio de excelencia para satisfacer las expectativas de los clientes.

Los principales temas abordados fueron: servicio y calidad, el proceso del servicio, los 10 principios del servicio, manejo y dinámica de grupos, la importancia del guía, cualidades e imagen, características de un buen guía, actitud de servicio: Modelo RISA, la sustentabilidad, la conciencia ambiental y el papel de guía, entre otras.

El tercer curso ejecutado fue diseño de un tour para guías aviturísticos, con un total de 12 horas, en el Ecolodge El Pedregal, ubicado en la zona poniente del municipio de Álamos, Sonora. El objetivo del curso fue que el participante obtuviera los conocimientos básicos que se necesitan para el diseño de rutas de aviturismo, con el fin de mejorar la calidad de la interpretación y el manejo adecuado de grupos para la satisfacción de las necesidades e intereses del aviturista.

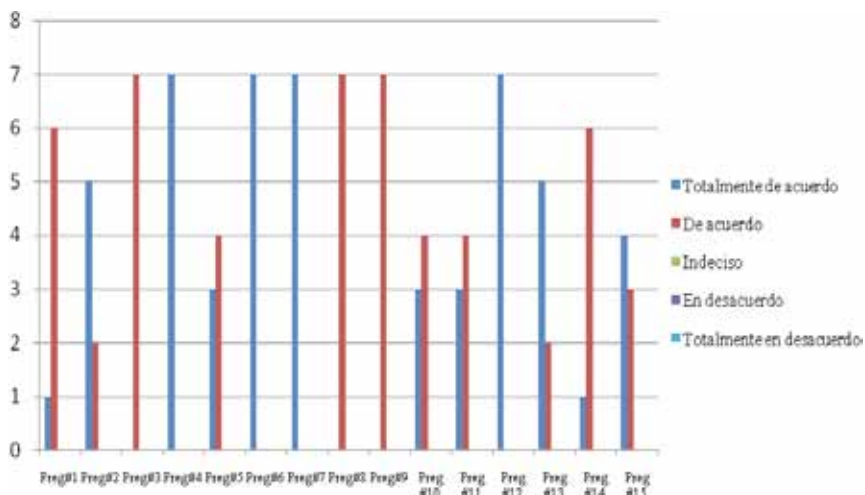
Los temas vistos en este curso incluyó: diagnóstico turístico, inventario de recursos turísticos-aves, zonificación turística, determinación de la

infraestructura necesaria, determinación del equipamiento necesario, planificación de un ecotour, elementos de un ecotour, entre otros.

Para dar mayor validez y soporte a los resultados, se cuenta con una serie de evidencias, las cuales se muestran en el anexo, entre ellos cabe mencionar como relevantes: informe técnico del proyecto, estatutos del proyecto firmado y validado por Pronatura Noroeste A.C., convenio de colaboración-cooperación firmado entre los instructores y Pronatura Noroeste A.C., portafolio fotográfico, listas de asistencia, manuales de apoyo electrónicos e impresos, reseñas y presentaciones en PowerPoint de cada una de las capacitaciones impartidas.

Con el fin de dar sustento al cumplimiento del objetivo general del programa de capacitación, fue necesario diseñar y aplicar un instrumento de evaluación en función de los elementos y competencias más importantes de cada uno de los cursos impartidos, enlistándose 15 ítems para que el guía responda en una escala *Likert* el que aplicaba a su persona. La escala es la siguiente: 5= totalmente de acuerdo, 4= de acuerdo, 3= indeciso, 2= en desacuerdo y 1= totalmente en desacuerdo, escala que se muestra a detalle en el anexo 3. A continuación en la figura 2 se muestran los resultados que arrojó la aplicación del instrumento a los guías.

Figura 2. Gráfica de los resultados del instrumento de evaluación



Fuente: PONER EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE ELABORÒ

A raíz del análisis del instrumento de evaluación aplicado, se evidencia claramente que el total de las afirmaciones que los guías escogieron están entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, confirmando con ello que han logrado aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante los cursos impartidos, y por lo tanto se puede deducir que el programa de capacitación para guías aviturismo del municipio de Álamos, Sonora, ha cumplido su objetivo.

Además de lo anterior, es importante mencionar que los objetivos específicos también se cumplieron, pues estos dieron un apoyo importante al cumplimiento del objetivo general, ya que se establecieron alianzas con Pronatura Noroeste A.C., Ecolodge El Pedregal y la empresa Solipaso; al igual se debe recalcar que se diseñó el programa de capacitación y se ejecutó identificando los recursos necesarios y sus proveedores.

Por último, es necesario hacer referencia a la enriquecedora experiencia que los instructores obtuvieron con el diseño e implementación del programa, ya que se tuvo una convivencia e interacción con verdaderos profesionales, que buscan su mejora continua a pesar de no contar con estudios profesionales, y que en el sentido personal, son seres humanos sensibles de los impactos negativos que el turismo y otras actividades generan en el ambiente, y que aman y protegen la integridad de su comunidad.

DISCUSIÓN

Tal como lo menciona el Ministerio de Turismo de Ecuador (2010), el aviturismo se ha convertido en el mecanismo idóneo para realizar, con profesionalismo y efectividad, los sueños y anhelos de los observadores de aves o *birdwatchers*. Para ello es de suma importancia que los actores involucrados incluídos los guías de aviturismo, cuenten con una capacitación especializada que les brinde soporte al momento de prestar sus servicios con calidad, superando las expectativas de los avituristas.

La metodología de capacitación propuesta por Bohlander George et, al (2001), sirvió de base para el adecuado diseño y ejecución del programa de capacitación, aunque está más orientada a la capacitación de personal ejecutivo y no ejecutivo de una empresa, sin embargo se consideraron y aplicaron la gran mayoría de los elementos de manera sistematizada, lo cual permitió que el objetivo del programa se cumpliera.

En este sentido se puede afirmar que los fundamentos teóricos plasmados en el documento, dieron un respaldo importante para que logran los resultados.

CONCLUSIONES

La labor del guía es esencial para satisfacer los deseos y necesidades de los avituristas, apoyando con ello a mejorar sustancialmente su experiencia de viaje, pues él es el gran protagonista del turismo receptivo, combina el “calor humano” con la transmisión e interpretación de la información. Para lograr lo antes expuesto, los guías deben estar debidamente formados y capacitados de manera especializada.

La metodología de capacitación propuesta por Bohlander George et al. (2001), permitió adaptar el programa de formación en base a las necesidades específicas que requerían los guías, en un nivel adecuado y entendible para ellos.

La aplicación del instrumento de evaluación, permitió identificar que los guías estaban logrando aplicar los conocimientos adquiridos en cada una de las capacitaciones, consiguiendo impactar en la prestación de servicios mejorando la calidad. Estos beneficios se verán reflejados en corto plazo, ya que podrán ofertar sus servicios de manera independiente sin la necesidad de ser subcontratados por la empresa Solipaso.

Además como resultado de lo anterior se puede responder afirmativamente al cuestionamiento planteado en el marco introductorio, el diseño y ejecución del programa de capacitación para los guías aviturísticos del municipio de Álamos Sonora, sí fue una herramienta que contribuyó a mejorar la calidad en el servicio brindado a los avituristas. Por otro lado, los objetivos específicos también se cumplieron, al ser un soporte importante para el cumplimiento del objetivo general.

Finalmente es fundamental mencionar la buena disposición, actitud, entusiasmo y participación activa que los guías mostraron a lo largo del programa, elementos claves que determinaron el éxito alcanzado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que los guías gestionen la posibilidad de acceder constantemente a cursos de capacitación y actualización, tanto en temas como las técnicas de interpretación, estrategias para mejorar la prestación de los servicios, considerando que los cambios constantes en el comportamiento de la demanda exigen cada vez más una oferta de productos y servicios turísticos de calidad. Se propone también que los guías soliciten

la certificación como guías especializados orientados hacia la naturaleza que marca la NOM-09-TUR-2002 de la SECTUR, para obtener su credencial formal como un profesional registrado, generará mayor confianza de parte de los avituristas; así mismo se considera pertinente que tomen un curso de inglés turístico especializado, que les permita comunicarse de una manera efectiva con el mercado americano.

BIBLIOGRAFÍA

- Asistencias técnicas clave, S. (2007). *Turismo ornitológico en espacios naturales: una apuesta de futuro*, conferencia presentada en la «I Jornada Internacional sobre espacios naturales protegidos en el Bajo Guadalquivir: una apuesta por el ecoturismo» en Lebrija el 26 de junio de 2007.
- Bohlander, G., y Snell, S. (2007). *Administración de recursos humanos* (14va. Edición). México: Thomson learning.
- Bohlander, G., Snell, S., y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12va. Edición). México: International Thomson Editores.
- Chavarría, E. (2009). La magia natural de un pueblo único. Recuperado el día 01 de marzo de 2010 de: <http://www.alamos.com.mx/articulos/3/La%20Magia%20natural%20de%20un%20pueblo%20único>
- Duberstein, J., y Caicedo, J. (2009). *Manual para la capacitación de guías de aves*. Tucson, AZ: Sonoran Joint Venture.
- Fernández, A., De Ceballos, B., Carmona, J., y Maynar, M. (2007). El turismo ornitológico en España como modalidad emergente. Organización interna de la actividad y caracterización de la demanda. *Cuadernos de turismo*. n° 42, 41-56. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/398/39821278006.pdf>
- Gómez, H., Alvarado, E., (2010). Breve historia de la observación de aves en México en el siglo XX y principios del siglo XXI. *Huitzil Revista de Ornitología Mexicana*. n° 1, 9-20. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=75615896003>
- Hernández, J. M., Campón, A. M. y García, J. M., (2011). *Propuestas para el desarrollo y comercialización del turismo ornitológico en Extremadura*.

Cuadernos de turismo. n° 28, 93-119. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39821278006>

- Jones, D., Buckley, R., (2001). *Birdwatching tourism in Australia*, CRC Sustainable Tourism, Wildlife Tourism Reserach Report Series, Status Assessment of Wildlife Tourism in Australia Series, N° 10.
- López, J. (2008). El turismo ornitológico en el marco del postfordismo, una aproximación teórico-conceptual. *Cuadernos de Turismo*. n° 21, 85-111. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/398/39802104.pdf>
- MacKinnon H., (2004). Manual para el desarrollo y capacitación de guías de aves. Recuperado de: http://www.birdlife.org/news/news/2005/03/bird_guide_manual_es.pdf
- Mindo Cloudforest Foundation, (2006). Estrategia nacional para el manejo y desarrollo sostenible del aviturismo en Ecuador. Recuperado el 23 de Agosto de 2011.
- Ministerio de Turismo de Ecuador, (2010). Guía de aviturismo del Austro del Ecuador. Recuperado de: http://www.cuenca.com.ec/cuencanew/themes/sky/descargas/guia_aviturismo.pdf
- Montero, J. (2006). Reflexiones sobre el turismo ornitológico en España, conferencia pronunciada en el Curso Ecoturismo. El turismo ¿una herramienta para conservar?, La Casa encendida, Obra Social Cajamadrid, Madrid.
- Ochoa, B., Pasquali, C. (2010). Ecoturismo urbano: ¿existen condiciones para desarrollar la observación de aves, como actividad turística en Caracas? *Multiciencias*. n° 2, 117-124. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=90415607002>
- Secretaría de Turismo de México. (2010). Reserva mas.com Servicios Turísticos. Recuperado el día 11 de abril de 2010 de: http://www.reservamas.com/lcms/content/index.php?content=sonora&state_id=93
- Sonora Turismo. (2010). Destinos de Álamos Sonora. Recuperado de: <http://www.sonoraturismo.gob.mx/destinos.php?idciudad=2>
- Wo, A. V., Rhodes, A. (2007). Manejo y conducción de grupos de ecoturistas (1ra. Edición). México: Editorial trillas