

## **Presentación 26.10.16 – Caso de éxito nacional**

### **El turismo de lujo y el aviturismo – Juan Ortiz**

Muy buenas tardes. Espero que disfrutaron su almuerzo el día de hoy. Soy Juan Ortiz del Colombian Project, operador turístico de Cali. Yo, no soy de Cali, soy de Londres y cumplí 7 años la semana pasada de haberme venido a Colombia.

Primero que todo quería agradecer al ministerio de comercio, industria y turismo por esta amable e inesperada invitación, en particular a Jessica Reina del PTP – pues nunca en un millón de años nos hubiéramos considerado como un ‘caso de éxito nacional’ o de ‘turismo de lujo’, entonces es muy grato darnos cuenta que nuestro trabajo está siendo reconocido. Es un honor poder presentar a todos ustedes quienes están acá – aliados en la lucha para posicionar la Colombia como destino #1 en turismo de naturaleza a nivel mundial.

**(Slide 2)** Me da mucha felicidad de poder estar acá en Pereira en el departamento de Risaralda. Es una región (fuera del hecho que tengo mucha familia acá) que siempre ha sido una base espiritual de este proyecto Colombiano.

Me parece algo curioso, que este cuento - 8 años después de haber trepado por la Cuenca del Rio Otún la primera vez hacia el Parque Nacional Natural Los Nevados - lo estoy contando acá en este X encuentro de Turismo de Naturaleza, donde este mismo pretende posicionar el departamento de Risaralda como destino 1A en turismo de naturaleza.

Para nosotros, desde el principio, siempre hemos pensado en Risaralda como un destino único.

**(Slide 3)** En Septiembre del 2008, mi primo (que algunos de ustedes conocen – Jhon Bermudez de la UTP, menciona carrera) y yo, subimos en una caminata a Los Nevados.

**(Slide 4)** Con un mapa hecho de una foto de un mapa, sleepings de verano, tenis, chores y poco más fuimos en una aventura que nos cambió la vida. Casi lo cambia a Jhon permanentemente dado que casi se congela una noche allá en El Bosque.

**(Slide 5)** Durante este recorrido conocimos gente estupenda y sencilla, paisajes incomparables, animales exuberantes, ecosistemas resplandescentes y alturas que yo nunca jamás había conocido antes. Fue tanto el espectáculo que en este momento, pasando por el majestuoso páramo hacia la Laguna del Otún, **(Slide 6)** envuelto en niebla y lleno de flora que nunca había conocido, pensé – esto, de alguna forma se tiene que mostrar al mundo.

**(Slide 7)** Cuando me vine del todo a Colombia a finales 2009, me puse en la tarea, desarrollando pensamientos, y cada vez más con el deseo de lo que iba formar debería ayudar lo más posible a la gente y a los entornos que íbamos a visitar, aunque no sabía qué tipo de entidad iba ser.

**(Slide 8)** Con los consejos sabios de nuestro gran amigo Jorge Ivan Orozco, quien conocí durante esos primeros meses cuando trabajaba en la CARDER, decidí empezar un operador turístico. Estábamos con el ojo sobre en la Cuenca del Rio Otún hacia Los Nevados, donde empezó todo. Arranque con mi primo, y después de un año nuestros caminos se dividieron y quede solo.

**(Slide 9)** Después de otro año conocí a Brian Murphy (mi socio actual) y, en Junio del 2013, lanzamos The Colombian Project, que siguió con la misma misión, visión y valores de poder ofrecer experiencias únicas en Colombia y a la vez, proporcionar beneficios a la gente y al entorno por medio de nuestra actividad principal. Con Brian ahí, juntos tomamos pasos

contendientes hacia el futuro. Ahora estamos acá, casi 3 años y medio después, hablando con ustedes

**(Slide 10)** Siempre queríamos ofrecer el mejor producto, pero en el primer instante y empezando con el producto de 'trekking', tuvimos posiblemente nuestro mejor momento de enseñanza con el operador internacional Mountain Kingdoms del Reino Unido. Ellos, después de haber desarrollado todo un país – Bhutan – en el producto de trekking durante 25 años, realmente eran (y aun son) los expertos de trekking de alta gama en el Reino Unido.

**(Slide 11)** Era un reto grande que nos tocó trabajar arduamente durante unos 9 meses en el desarrollo del producto – capacitando el equipo de trabajo, comprando equipos, investigando etc para salir con una experiencia al nivel que ellos requerían. Lo logramos, y mientras ya no estamos trabajando con ellos, eso fue la primera prueba, y ahí, es donde empezamos a entender los requerimientos de un operador internacional de alto nivel.

Entonces para nosotros ser nombrados como empresa de lujo, no es un nombramiento 100% exacto, pero todo depende lo que entendamos como lujo. Para allá voy.

**(Slide 12)** Empezamos con trekking, y terminamos con un producto que se llama 'full-service' o 'high-end' trekking, en la cual el cliente solo debe cargar su mochila de día o 'day-pack'. Todo lo demás – carpas de tres estaciones, therma-rests, sleepings para temperaturas de -13, carpa de cocina y comedor, estufas, lámparas, mesas, gerente de logística, chef y trek leader es proporcionado por nosotros. Tuvimos una excelente sesión de capacitación la semana pasada donde hemos podido consolidar un nuevo equipo de trabajo 1A.

**(Slide 13)** Entonces, en un producto que nunca habíamos hecho antes (en cuanto a calidad y detalle – y ese es la palabra clave de hoy – detalle), creo que quedamos en Colombia de los únicos quienes ofrecen este nivel de servicio en este producto.

Y así arrancamos, con un excelente nivel desde el principio, pero a la vez siempre hemos sido exigidos desde el lado internacional.

**(Slide 14)** Se deben de estar preguntando ¿Esto qué tiene que ver con pájaros?

**(Slide 15)** Pues, quienes conocen la Cuenca, un lugar históricamente importante en la observación de aves, yo, en mis numerosos recorridos a veces solos por Los Nevados y siendo un poco obsesivo compulsivo con mis fotos, empecé a identificar todo animal, pájaro y paisaje. Rápidamente mi di cuenta de que de estos pajaritos, algunos eran raros, por ejemplo el Periquito de Los Nevados – Rufous-fronted Parakeet o el Red-hooded Tanager, Piranga rubriceps entre cientos de otros. Y, quienes somos pajareros sabemos, cuando uno empieza hacer lista.....pues ahí uno queda enganchado.

**(Slide 16)** En el Febrero del 2012, con una de las ONGs de conservación de aves más respetadas del país – Calidris, hice mi primer salida 100% dedicado a aves con Fernando Castillo y mi gran amigo Fernando Ortega, estábamos haciendo un censos de aves. Me encanto. Desde ese momento decidí que The Colombian Project algún día iba ofrecer tours de pajareo. Pero no tenía la menor idea de cómo hacer lo, eso sí, no conocía nada de nada.

**(Slide 17)** Metiendo nos en el cuento tomo 2 años, investigando, viajando, consultando y al fin logramos un producto viable. Todo con la ayuda de mis amigos, entre ellos Carlos Mario Wagner, que quiero mencionar porque él siempre ha estado ahí para ayudarnos, guiarnos, recomendarnos. Es sin duda una persona con capacidades muy especiales con el cual siento una gran deuda de gratitud.

**(Slide 18)** El Colombia Birdfair en el cual él es el Director es un evento que nos sentimos muy alegres de poder participar. Es como estar en casa con amigos estar en esa feria que ha sido y será siendo un gran éxito.

Quiero resaltar la ayuda que el amigo Sergio Ocampo nos dio con sus consejos e ideas. **(Slide 19)** También debo agradecer todos los amigos que están involucrados en el tema de las aves, como los guías eminentes de Colombia – Oswaldo Cortes, Alejandro Pinto, Jose Luna o Mr Moon, el fotógrafo de naturaleza Juan Diego Castillo entre muchos otros – cuando salimos a pajarear es una vibra bien chévere.

**(Slide 20)** Entonces, como uno de los fines de esta charla era para repasar brevemente lo que es un producto de avistamiento de aves, les voy a contar lo que aprendimos durante ese proceso de lanzar un tour viable de aves en Colombia.

¿Qué debemos de entender para lograr un producto comparable o mejor de lo que se está ofreciendo en el país?

- Es entender que el ‘birder’ o avistador de aves, quiere ver.....pues aves. Y durante esa actividad hay ciertos elementos de logística que hay que tener en cuenta para apoyar esa actividad.
- **(Slide 21)** El Birder, vendrá con sus listas de ‘target species’ que muchas veces va estar enfocado en las aves que solamente ocurren acá y los que tienen rangos pequeños, es decir, los que llamamos endémicos o casi endémicos. Es entender dónde están las zonas donde hay aves endémicas, que normalmente ocurren en zonas de endemismo (geográficamente aislados), como la Sierra Nevada de Santa Marta, como el Choco Biogeográfico, como el Magdalena Medio – lugares aislados donde las especies han evolucionado solitos, terminando siendo completamente únicos y muchas veces únicos a Colombia.
- **(Slide 22)** El birder también va querer ver aves bajo un criterio de amenaza del IUCN (LT, VU, EN, CR) ‘Raros’ y aves que se ven fácilmente en Colombia pero en otros lados no – por ejemplo el Red-ruffed Fruitcrow o *Pyroderus scutatus* en el Santuario Otún-Quimbaya.
- Es entender que los clientes requieren facilidad de acceso, muy pocos harán caminatas de 20 o 30mins por una trocha fuera de que están en el Amazonas caminando en selva totalmente plana. Necesitamos incluir lugares en que se puede llegar en vehículo y donde ese mismo vehículo puede estar con ellos sirviendo como apoyo si se cansan.
- **(Slide 23)** Es entender que la gran mayoría de los mejores lugares de pajareo en el país son accedidos por carretera destapada – fácil de caminar y sin pendientes grandes.
- **(Slide 24)** No nos olvidamos del perfil del cliente: muchos son retirados y algunos de ellos no disponen de un buen estado físico, inmediatamente reduciendo los posibles lugares a los cuales los podemos llevar
- **(Slide 25)** Clave – los mejores lugares con mayor número de especies obviamente son los que están en lugares de vegetación primario o buena edad secundaria. Si uno puede penetrar estos lugares en carretera, pues por conexión vas a tener un buen bosque de ‘galería’ donde uno puede ver fácilmente las copas, los troncos, y hasta el sotobosque. Caminar en medio de una selva normalmente no va proporcionar un buen avistamiento. Las aves, y los pajareros buscan los bordes de bosque.
- **(Slide 26)** No son como viajeros de alta gama normal, que tienen un límite de viaje por tierra de unos 3-4 horas máximo. Los pajareros, si están en un van o 4x4 cómodo, con buen espacio (normalmente con un 25% de los asientos libres para que ellos no

se sienten como si fuera en una lata de atún) están dispuestos a viajar hasta 7-9 horas para llegar al próximo sitio de pajeo.

- **(Slide 27)** Cuando diseñan, piensan en como maximizar el tiempo, jamás vas a viajar en la mañana (si no es totalmente necesario) ¿Por qué? ¡Porque los pájaros están saliendo a las 6am! Es el tiempo sagrado, ¡no lo toques!
- **(Slide 28)** Es entender que ellos esperan un nivel de comodidad en su acomodación – eso no es decir lujo, pero si es decir que las habitaciones tengan agua caliente donde es posible (fuera de que están en Magdalena Medio, selvas de tierras bajas o la Costa), que sean limpios con servicio amable y consistente, la dotación puede ser sencilla, pero que los colchones no sean como un planchón de concreto, que los tendidos estén lavados y sin rotos. Que se ha preparado la habitación con amor.
- **(Slide 29)** Unas de las claves acá es la comunicación – el extranjero odia las sorpresas, uno les debe informar con tiempo para que ellos están preparados psicológicamente.
- **(Slide 30)** Siempre hemos sido francos y honestos con los servicios, y siempre hemos construido relaciones fuertes con nuestros aliados internacionales por medio de la comunicación clara, oportuna y honesta. Eso inspira confianza. Nuestros aliados internacionales siempre nos han expresado lo felices que son cuando reciben descripciones con el mayor nivel de detalle sobre cada aspecto – acomodación, traslados, menús, momentos para parar etc, eso, para nosotros y para ellos, hace toda la diferencia.
- **(Slide 31)** Es entender que el restaurante o hotel o hospedaje debe tener buena comida (acuérdesse del menú – lo que es normal para usted y yo no es normal para un extranjero) – los menús deben tener en cuenta al cliente, y donde es posible, integrar un poquito de sazón y detalles Colombianos. Si alguien no come, se daña el día para ellos, entonces no los expone a situaciones donde se van a sentir presionados a comer algo que nunca han probado o que posiblemente no les va gustar. Esto es algo crítico.
- Dos sitios ejemplares a nivel nacional son el Santuario de Flora y Fauna Otun Quimbaya y Cerro Montezuma **(Slide 32)**, ambos acá en Risaralda, ambos excelentes ejemplos de turismo comunitario, ambos excelentes ejemplos de calidad humana, ambos con una oferta sencilla pero cómoda de acomodación. Acuérdesse, muchas veces no son los paisajes o los animales que te van a traer los mejores recuerdos, serán esas relaciones interpersonales que se han dado durante el tour.

**(Slide 33)** Eso es infraestructura. Pero, si uno analiza el producto de avistamiento de aves y los elementos de que se compone, es, en esencia, lo mismo que un tour en otro nicho. Pequeñas diferencias con comida, pues más desayunos empacados o en camino dado la hora que hay que salir; los vehículos, pues hay que buscar proveedores quienes están dispuestos a meter sus vehículos por carreteras destapadas pero en sí, mucho es lo mismo.

Pero, después de todo esto, uno puede tener la mejor logística en el mundo, pero eso cuenta para nada si uno no tiene el elemento más importante.

La experticia del guía.

**(Slide 34)** Tenga lo muy claro – si voy a un museo y el guía no es muy bueno, pues aun puedo aprender algo por mis mismas fuerzas, intuición, perspicacia. Esto generalmente NO es el caso con las aves. Para empezar a conocer los pájaros de Colombia, que son ahora más de 1,950 en el país, uno no tiene esa oportunidad en un tour de 2 semanas, si su guía no conoce los cantos, o no tiene el ojo entrenado para hacer esa ID en milisegundos, pues el tour puede fracasar. Los cantos pueden ser la diferencia en yo ir el KM18 solo y lograr 60-70

especies vistas y auditivas, o ir con Jose Luna, donde puede identificar más de 100 vistas o auditivas – eso es una gran diferencia. Los guías TIENEN que conocer su trabajo, tienen que conocer los cantos, tienen que tener el ojo bien entrenado, tienen que conocer las especies del lugar, sus comportamientos, sus ubicaciones probables para no gastar tiempo buscando un tapaculo en la copa de un árbol o un águila en la maraña.

Siempre nosotros nos apoyamos con los guías locales. Fuera de poder emplear a la gente local (que debe ser la meta nuestra en cualquier producto que ofrecemos), los guías locales son quienes conocen su lugar (muchas veces es su hogar). Conocen los horarios de las aves, sus hogares, sus hábitos. Todo esto da para proporcionar las mejores oportunidades para ver el pájaro.

No podemos garantizar avistamiento, pero si les podemos brindar las mejores oportunidades.

**(Slide 35)** Acá en Risaralda, tenemos excelentes guías locales – Cristian Daza y Jimmy Monsalve del Santuario entre muchos otros, Doña Leo e hijas en Cerro Montezuma, Arnulfo Sanchez de Mistrato, Julian Zuleta de Apia y todos los demás excelente guías locales a nivel nacional que son muchos para mencionar.

El guía, tenga lo por seguro, es TODO en este cuento.

Ahí hago un corte sobre el producto de avistamiento de aves para seguir con algo que nos parece como una continuación natural en el tema del avistamiento de flora y fauna en su estado natural.

**(Slide 36)** ¿De dónde fuimos después del tema de las aves? Pues en las aventuras de uno, viendo aves en selvas, bosques etc uno rápidamente se da cuenta que Colombia no solo es aves, la diversidad que nos tiene en la posición número 2 en el mundo – detrás de un país 7 veces el tamaño de Colombia – es algo casi incomparable. Es algo, que decidimos como empresa que no íbamos a ignorar. Tours de avistamiento de flora y fauna posiblemente ha sido donde hemos logrado mayor éxito en los últimos años.

**(Slide 37)** Con el operador internacional Reef & Rainforest del Reino Unido, y por medio de una solicitud específico de un cliente muy especial quien vendrá a principios del año entrante, hemos podido lanzar el primer tour de primates de Colombia. Sentimos que es algo que seguramente va crecer.

**(Slide 38)** Lo más interesante de esto, ha sido las alianzas con las ONGs que hemos creado y que estamos creando, por ejemplo la alianza con Proyecto Primates dirigido por La Universidad de Los Andes y su profesor el PhD Andres Link quienes están luchando para conservar el mono café del Magdalena Medio (*Ateles hybridus*) que se encuentra en la lista de los 25 monos más amenazados del planeta y que es casi totalmente endémico a Colombia.

**(Slide 39)** Esperamos poder empezar a trabajar con Proyecto Titi, quienes trabajan para conservar el hábitat del mono titi cabeci-blanco en la Costa Caribe, otro endémico de Colombia, ustedes lo conocen de PNN Tayrona, donde fue introducido en los años 70. Además de su labor de conservación de hábitat, Proyecto Titi han hecho un trabajo espectacular social, y, por medio de la educación ambiental la gente local han logrado establecer una relación fuerte con su patrimonio natural que consiste de los monos y de su hábitat.

**(Slide 40)** Fundación Maikuchiga (historia de micos en lengua Tikuna) es una entidad en el Amazonas que fue establecida por la experta y Dra. Sara Bennett y la comunidad de Mocagua, para recuperar monos capturados del tráfico ilegal, promover la prohibición de la caza y trabajar en la educación ambiental a la mano de la comunidad local.

Por medio de alianzas estratégicas podemos aportar directamente a la conservación.

Alianzas entre empresas privadas y las ONG es para nosotros el futuro de la conservación de las especies y hábitats de Colombia por medio del turismo. Les doy una invitación de poder formar alianzas con las ONG ambientales, sociales y científicos para lograr experiencias totalmente únicas en Colombia para sus clientes. Sé que muchos ya lo están haciendo pero debemos de mirar esto de forma más grande.

**(Slide 41)** No nos olvidamos que nuestros clientes, en su mayoría, querrán poder ayudar de cualquier forma durante su estadía.

Debemos de abrir el espacio donde esto puede suceder.

**(Slide 42)** Termine esta sección diciendo que tenemos otra alianza que hemos trabajado fuertemente para más de un año que nos resultó el otro día. Haremos el anuncio a principios del año entrante. Estamos muy felices.

**(Slide 43)** Tomando en cuenta que cualquier tour de avistamiento de flora y fauna normalmente tiene a las aves como la columna vertebral sobre lo que lo demás gira, hemos podido lanzar tours de avistamiento de flora y fauna – Wildlife Watching Tours, con algunos de las empresas más importantes de Estados Unidos. Hemos estado empujando a los Llanos, que como ecosistema solo se encuentra en Colombia y en Venezuela (que esta fuera del juego por el momento) y donde (para los quienes han ido) se puede ver con facilidad una gran cantidad y variedad de especies asociadas a las sabanas y bosques tropicales.

**(Slide 44)** Los Llanos, será nuestro Pantanal si lo desarrollamos bien...para allá vamos.

**(Slide 45)** Tocando el tema de lujo y terminando con esto, Stephany Romero de ProColombia, la encargada del producto de turismo de cultura para Colombia, me explico alguna vez el tema de 'lujo'. Que no era necesariamente buscar los mejores hoteles, restaurantes o vehículos. Que era lograr experiencias especiales que pocos podrían. Creo que es ahí donde tenemos nuestra fortaleza.

**(Slide 46)** El mes entrante liderare el primer tour de historia e arqueología del país trabajando en conjunto con Steppes Travel, de los operadores más importantes del Reino Unido, donde hemos podido reunir algunos de los máximos expertos de Colombia en el tema. Visitaremos al Guaviare y sus pinturas rupestres con el eminente arqueólogo Alvaro Botiva; estaremos en el altiplano con la arqueóloga Margarita Silva Celis y el historiador Byron León; estaremos con David Dellenback en San Agustín donde él nos explicara sobre su libro 'El Pueblo Escultor' y sus investigaciones, estaremos en PNN Tayrona con el profesor Julio Marino Barragan, mirando la vida de los Kogis y su conexión con las ruinas de Pueblito, entre otros lugares como Tierradentro, Silvia y Popayan.

Si el turismo de 'Lujo' es lograr experiencias especiales, entonces posiblemente somos un operador de lujo, pero sin ser 'lujosos'.

Muchas gracias.