Trabajo De Grado

“Estrategia audiovisual para la promoción del turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.”

Álvaro José Muñoz Valencia

Mónica Torres Quitian

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Occidente (Sur Occidente)

Centro Universitario Buenaventura (Valle del Cauca)

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

mayo de 2026

Trabajo De Grado

“Estrategia audiovisual para la promoción del turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.”

Álvaro José Muñoz Valencia

Mónica Torres Quitian

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesora

Luz Stella Diaz Benítez

Arquitecta

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Occidente (Sur Occidente)

Centro Universitario Buenaventura (Valle del Cauca)

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

mayo de 2026

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a nuestra familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de este proceso académico. Su respaldo ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

A nuestros amigos, por su acompañamiento, ánimo y confianza en cada etapa, brindándonos la fortaleza necesaria para continuar y culminar este logro.

A nuestros compañeros de clase, con quienes compartimos aprendizajes, experiencias y desafíos que enriquecieron significativamente nuestra formación profesional.

A los profesores, por su orientación, conocimiento y compromiso, los cuales fueron esenciales en la construcción de este proyecto y en el fortalecimiento de nuestras competencias académicas y profesionales.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a este proceso, nuestro más sincero agradecimiento.

Agradecimientos

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO por brindarnos la oportunidad de fortalecer nuestra formación académica y profesional en el marco de la Especialización en Gerencia de Proyectos.

A la docente y tutora, por su orientación, acompañamiento y valiosos aportes académicos durante el desarrollo de este trabajo de grado, los cuales fueron fundamentales para la consolidación del componente metodológico y la adecuada estructuración del proyecto de investigación.

A nuestros profesores, por compartir sus conocimientos, experiencias y criterios profesionales, contribuyendo significativamente a nuestro crecimiento académico y al fortalecimiento de nuestras competencias en la gestión de proyectos.

A los operadores turísticos, lancheros y turistas que participaron o hicieron parte del contexto de estudio, por su disposición, colaboración y aporte de información clave, lo cual permitió comprender de manera integral la dinámica del avistamiento de ballenas en Buenaventura.

Finalmente, agradecemos a todas las personas e instituciones que, directa o indirectamente, contribuyeron al desarrollo de esta investigación y al cumplimiento de esta meta académica.

Contenido

Lista de tablas 9
Lista de figuras 10
Lista de Ilustraciones 11
Lista de anexos 12
Prefacio 13
Resumen 14
Abstract 15
Introducción. 16
CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN 17
1 Tema de Investigación. 17
1.1 Delimitación del tema 17
1.2 Titulo 17
2 Planteamiento del Problema. 17
2.1 Árbol del problema. 21
2.2 Pregunta de Investigación 21
2.3 Objetivo general 22
2.4 Objetivos específicos 22
2.4.1 Árbol de Objetivos 23
2.5 Justificación del estudio 23
2.5.1 Justificación social 23
2.5.2 Justificación académica 24
2.5.3 Justificación organizacional 26
2.6 Matriz de coherencia 26
2.7 Alcances del estudio 27
2.8 Delimitaciones del estudio. 27
2.8.1 Delimitación geográfica 27
2.8.2 Delimitación temporal 28
2.8.3 Delimitación poblacional 28
2.8.4 Delimitación temática 29

3 CAPÍTULO II MARCOS 29
3.1 Antecedentes y Estado del Arte 29
3.2 Marco Teórico 34
3.2.1 Turismo Ecológico y Turismo Responsable 35
3.2.2 Comunicación Ambiental y Estrategia Audiovisual 36
3.2.3 Educación Ambiental y Cambio de Comportamiento 37
3.2.4 Teoría del comportamiento ambiental 38
3.3 Marco conceptual. 39
3.3.1 Ballena jorobada (Megaptera novaeangliae) 40
3.3.2 Avistamiento de ballenas 40
3.3.3 Turismo responsable 40
3.3.4 Turismo sostenible 40
3.3.5 Ecoturismo 40
3.3.6 Estrategia audiovisual 41
3.3.7 Operador turístico 41
3.4 Marco Legal 41
3.5 Marco Ambiental 42
3.5.1 Ecosistema marino del Pacífico colombiano 43
3.5.2 Impactos del turismo irresponsable sobre las ballenas 43
4 CAPÍTULO III METODOLOGIA 44
4.1 Tipo de estudio: 44
4.2 Enfoque metodológico. 44
4.3 Fuentes de información 45
4.4 Unidad de análisis 46
4.4.1 Población y muestra 46
4.5 Consideraciones éticas 48
4.6 Instrumento definido. 48
4.7 Categorías y subcategorías. 49
4.8 Procedimiento de análisis de información 51
4.9 Limitaciones metodológicas 52
4.10 Matriz Categorial 53
4.11 Instrumentos de operacionalización: 54

4.11.1 Formato Encuesta: 55
4.11.2 Formato Entrevistas: 60
4.12 Validación Del Instrumento 62
4.12.1 Ajustes Realizados Al Instrumento 63
4.13 Estrategia De Pilotaje 64
5 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSION. 65
5.1 Encuestas. 65
5.1.1 Caracterización de los participantes 65
5.1.2 Edad de los participantes 66
5.1.3 Participación previa en actividades de avistamiento 68
5.1.4 Información recibida antes de la actividad 70
5.1.5 Nivel de conocimiento de las normas 72
5.1.6 Conocimiento de la distancia mínima permitida 74
5.1.7 Respeto de la distancia adecuada 75
5.1.8 Persecución de ballenas por parte de embarcaciones 77
5.1.9 Control del número de embarcaciones durante el avistamiento 79
5.1.10 Situaciones de riesgo observadas durante el avistamiento 81
5.1.11 Importancia de proteger a las ballenas durante el avistamiento 83
5.1.12 Percepción sobre el turismo responsable y la sostenibilidad del destino 85
5.1.13 Interés en recibir información mediante videos educativos 86
5.1.14 Percepción sobre la efectividad de los videos educativos 88
5.1.15 Momento más efectivo para recibir el contenido audiovisual 89
5.1.16 Medio preferido para recibir el contenido audiovisual 91
5.1.17 Conclusiones de las encuestas: 93
5.2 Entrevistas: 95
5.2.1 Sección 1 resultados y discusión entrevista a operadores turísticos: 95
5.2.2 Sección 2 Resultados y discusión entrevista a turistas: 106
5.3 Conclusión integrada de encuestas y entrevistas 116
5.4 Propuesta audiovisual 119
5.5 Sustento conceptual y normativo 122
5.5.1 Sustento conceptual 122
5.5.2 Sustento normativo 123

5.5.3 Análisis de viabilidad 124
5.5.4 Sostenibilidad y seguimiento de la estrategia 127
5.6 Desarrollo de la propuesta: 128
5.6.1 Descripción general de la propuesta 128
5.6.2 Objetivo de la propuesta 129
5.6.3 Público objetivo 129
5.6.4 Componentes de la estrategia audiovisual 129
5.6.5 Fases de implementación 131
5.6.6 Impactos esperados 133
5.6.7 Presupuesto Estimado de la Propuesta 138
5.7 Conclusiones 139
5.8 Recomendaciones 140
Referencias 142
Anexos 144
5.9 Anexo A. Transcripción Entrevistas: 144
5.10 Anexo B. Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa. 158
5.11 Anexo C. Link del video de la propuesta audiovisual. 159

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de coherencia Fuente: Propia 27

Tabla 2 Referencias - documentos analizados 34

Tabla 3 Marco legal 42

Tabla 4 Matriz categorial 54

Tabla 5 Cronograma de ejecución de la estrategia audiovisual 132

Tabla 6 KPIs de alcance y difusión 136

Tabla 7 KPIs de sensibilización y educación ambiental 136

Tabla 8 KPIs de sostenibilidad y continuidad de la estrategia 137

Lista de figuras

Figura 1 Tipo de participante 65

Figura 2Edad de los participantes 66

Figura 3Participación previa en actividades de avistamiento 68

Figura 4 Información recibida antes de la actividad 70

Figura 5 Nivel de conocimiento de las normas. 72

Figura 6 Conocimiento de la distancia mínima permitida 74

Figura 7 Respeto de la distancia adecuada 75

Figura 8 Persecución de ballenas por parte de embarcaciones 77

Figura 9 Control del número de embarcaciones durante el avistamiento 79

Figura 10 Situaciones de riesgo observadas durante el avistamiento 81

Figura 11 Importancia de proteger a las ballenas durante el avistamiento 83

Figura 12 Percepción sobre el turismo responsable y la sostenibilidad del destino 85

Figura 13 Interés en recibir información mediante videos educativos 86

Figura 14 Percepción sobre la efectividad de los videos educativos 88

Figura 15Momento más efectivo para recibir el contenido audiovisual 90

Figura 16Medio preferido para recibir el contenido audiovisual 91

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol de Problemas Fuente: Propia. 21

Ilustración 2 Árbol de objetivos Fuente: Propia..... 23

Ilustración 3 Formato de instrumento operacionalización encuesta 59

Ilustración 4 Logo de campaña fuente: Propia 120

Ilustración 5 problemática - propuesta-objetivos-logros 121

Ilustración 6 Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa: 137

Lista de anexos

1. Anexo A: Transcripción de entrevistas.
2. Anexo B. Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa.
3. Anexo C. Link del video de la propuesta audiovisual.

Prefacio

El presente trabajo de grado surge como respuesta a la necesidad de abordar una problemática creciente en el contexto del turismo de naturaleza en el Distrito de Buenaventura, específicamente en relación con el avistamiento de ballenas jorobadas. Esta actividad, que representa una importante fuente de desarrollo económico para la región, enfrenta desafíos asociados al manejo inadecuado de prácticas turísticas que pueden afectar tanto el equilibrio ambiental como la seguridad de los participantes.

En este sentido, la investigación se orienta hacia la comprensión de los comportamientos y niveles de conocimiento de los actores involucrados, particularmente turistas y operadores turísticos, con el fin de identificar los principales riesgos e impactos derivados de prácticas no responsables. A partir de este análisis, se propone el diseño de una estrategia audiovisual como herramienta de sensibilización que contribuya a la promoción de un turismo responsable y sostenible.

Este documento presenta el desarrollo metodológico del proyecto, estructurado de manera que permita evidenciar la coherencia entre el problema de investigación, los objetivos planteados y las herramientas propuestas para su abordaje. Asimismo, refleja un ejercicio académico orientado a integrar conocimientos teóricos y prácticos en el campo de la gestión de proyectos y la sostenibilidad ambiental.

Finalmente, se espera que este trabajo aporte no solo al ámbito académico, sino también al contexto territorial, brindando insumos que puedan ser considerados por actores institucionales y comunitarios en la implementación de estrategias que fortalezcan el turismo responsable en Buenaventura.

Resumen

El presente trabajo de investigación aborda la problemática asociada a las prácticas inadecuadas durante el avistamiento de ballenas jorobadas en el Distrito de Buenaventura, evidenciadas en comportamientos como el acercamiento excesivo a los cetáceos, la persecución de los animales y la congestión de embarcaciones, lo que genera impactos negativos sobre la especie y riesgos para los turistas. El objetivo del estudio fue diseñar una estrategia audiovisual de sensibilización orientada a promover el turismo responsable durante la temporada de avistamiento. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cuantitativas, como encuestas estructuradas aplicadas a turistas y operadores turísticos, y técnicas cualitativas, como entrevistas semiestructuradas y observación directa en campo, lo cual permitió analizar los comportamientos, percepciones y niveles de conocimiento sobre las normas de avistamiento. Como resultado, se identificaron brechas significativas en el conocimiento normativo, prácticas inadecuadas recurrentes y la necesidad de fortalecer los procesos de educación ambiental. En respuesta a estos hallazgos, se propone una estrategia audiovisual como herramienta de comunicación ambiental orientada a la sensibilización y al cambio de comportamiento. Se concluye que la implementación de estrategias comunicativas puede contribuir al fortalecimiento del turismo sostenible y a la conservación de las ballenas jorobadas en Buenaventura.

Palabras clave: ***Comunicación ambiental, Estrategia audiovisual, Turismo sostenible, Educación ambiental, Comportamiento del turista.***

Abstract

This research addresses the promotion of responsible tourism during the humpback whale watching season in Buenaventura, Colombia, a region recognized for its ecological importance and growing tourism activity. The increasing number of visitors has generated economic benefits; however, it has also led to inadequate practices such as excessive proximity to whales, harassment of marine fauna, and congestion of boats, which negatively affect both the species and tourist safety.

The main objective of this study is to design an audiovisual awareness strategy aimed at promoting responsible behaviors among tourists and tour operators. The research adopts a mixed-methods approach, combining quantitative techniques, such as structured surveys, with qualitative methods, including semi-structured interviews and field observation. This approach allows for a comprehensive understanding of behaviors, perceptions, and levels of knowledge regarding whale watching regulations.

The expected results include the identification of key risk factors, gaps in environmental knowledge, and behavioral patterns that influence the sustainability of the activity. Based on these findings, an audiovisual communication strategy is proposed as a practical and effective tool to enhance environmental awareness and encourage compliance with responsible tourism practices.

This study contributes to the fields of sustainable tourism and environmental communication, offering a context-specific solution that can be applied to similar ecotourism scenarios.

Keywords: Environmental communication, Audiovisual strategy, Sustainable tourism, Environmental education, Tourist behavior.

Introducción.

El avistamiento de ballenas jorobadas se ha consolidado como una de las principales actividades de turismo ecológico en el Pacífico colombiano, especialmente en el Distrito Especial de Buenaventura. Cada año, durante la temporada de migración, miles de turistas nacionales e internacionales visitan la región con el propósito de observar a estos mamíferos marinos en su hábitat natural, generando un importante dinamismo económico para las comunidades locales.

Las ballenas jorobadas migran desde zonas frías hacia aguas cálidas del Pacífico colombiano con fines reproductivos, convirtiendo esta región en un escenario privilegiado para el turismo de naturaleza. Sin embargo, el crecimiento acelerado de esta actividad ha evidenciado problemáticas asociadas al manejo inadecuado del avistamiento, derivadas principalmente del desconocimiento o incumplimiento de las normas ambientales y de seguridad.

En este contexto, se han identificado comportamientos inapropiados por parte de turistas y operadores turísticos, como el acercamiento excesivo a los animales, la persecución de las ballenas y la congestión de embarcaciones en un mismo punto,

lo cual genera impactos negativos sobre el bienestar de la especie y riesgos para los visitantes.

Ante esta situación, surge la necesidad de desarrollar estrategias que promuevan la educación ambiental y la sensibilización de los actores involucrados. En este sentido, la presente investigación propone el diseño de una estrategia audiovisual como herramienta comunicativa para fomentar prácticas responsables durante el avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.

CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN

1 Tema de Investigación.

Promoción del turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura mediante una estrategia audiovisual.

1.1 Delimitación del tema

La presente investigación se desarrolla en el contexto del turismo ecológico en el Distrito Especial de Buenaventura, específicamente en las actividades relacionadas con el avistamiento de ballenas jorobadas.

El estudio se llevará a cabo en el litoral pacífico del departamento del Valle del Cauca, en las zonas donde operan servicios turísticos de avistamiento.

El periodo de análisis corresponde a la temporada de migración de ballenas jorobadas, comprendida entre los meses de julio y octubre.

La unidad de análisis está constituida por las prácticas y comportamientos de turistas y operadores turísticos que participan en la actividad de avistamiento de ballenas.

1.2 Titulo

“Estrategia audiovisual para la promoción del turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.”

2 Planteamiento del Problema.

El avistamiento de ballenas jorobadas se ha consolidado como una de las actividades de turismo de naturaleza más importantes del Pacífico colombiano, especialmente en el Distrito de Buenaventura y en sectores como Juanchaco, Ladrilleros, Bahía Málaga y La Barra. Esta actividad no solo representa un atractivo ambiental y cultural para la región, sino también una fuente significativa de ingresos para comunidades locales, operadores turísticos, lancheros, guías y establecimientos de hospedaje,

dinamizando la economía turística y fortaleciendo el reconocimiento del territorio como destino ecoturístico a nivel nacional e internacional.

El crecimiento del turismo en Buenaventura durante las temporadas de avistamiento de ballenas evidencia la importancia que esta actividad ha adquirido para el desarrollo económico y turístico del Distrito. Las cifras reflejan un aumento significativo de visitantes internacionales, pasando de 5.841 turistas en 2022 a más de 13.344 en 2024, lo que demuestra el posicionamiento progresivo de Buenaventura como referente del ecoturismo marino y la observación de cetáceos en Colombia.

Este incremento constante de visitantes también ha generado una mayor movilización marítima en zonas de avistamiento como Bahía Málaga, Juanchaco y Ladrilleros. La alta demanda turística asociada a esta actividad representa importantes beneficios económicos para operadores turísticos, restaurantes, hoteles y comunidades locales; sin embargo, también incrementa la presión sobre los ecosistemas marinos y dificulta los procesos de control y vigilancia ambiental durante las temporadas de mayor afluencia turística[1].

Para el año 2024, Buenaventura recibió más de 62.500 visitantes durante la temporada de avistamiento de ballenas, de los cuales aproximadamente 41.000 participaron directamente en actividades de observación de cetáceos en Bahía Málaga. Además del impacto turístico, esta actividad generó una reactivación económica estimada en 43 mil millones de pesos, evidenciando su importancia para la economía local y regional. De igual manera, para la temporada 2025 las proyecciones de la Alcaldía Distrital estimaban la llegada de más de 300.000 visitantes durante el periodo vacacional y de avistamiento de ballenas entre julio y octubre, confirmando el crecimiento sostenido de esta práctica turística.

[1] "Cuando el número de visitantes supera la capacidad de manejo de un destino, pueden generarse impactos negativos sobre los recursos naturales, la experiencia turística y la sostenibilidad de la actividad" (OMT, 2004).

No obstante, el incremento acelerado de visitantes y embarcaciones también ha generado problemáticas asociadas al manejo inadecuado de la actividad turística durante las jornadas de avistamiento. Diversos reportes institucionales y ambientales han advertido sobre prácticas irresponsables que ponen en riesgo tanto a las ballenas como a los turistas. Entre las situaciones más recurrentes se encuentran el acercamiento excesivo de las embarcaciones, la persecución directa de los animales, el rodeo simultáneo por varias lanchas, el exceso de velocidad marítima y el incumplimiento de las distancias mínimas de observación establecidas en las guías ambientales y protocolos nacionales.

Estas problemáticas evidencian una tensión creciente entre el aprovechamiento turístico del recurso natural y la sostenibilidad ambiental de la actividad[2]. Aunque el turismo de avistamiento representa una oportunidad económica importante para las comunidades locales, el crecimiento descontrolado de la actividad, sumado a debilidades en los procesos de regulación, educación ambiental y control institucional, puede generar impactos negativos sobre el ecosistema marino y comprometer la sostenibilidad futura del destino turístico. En este sentido, el problema no se limita únicamente al incumplimiento de normas ambientales, sino también a la insuficiente apropiación social de prácticas responsables por parte de algunos actores vinculados a la actividad turística.

De acuerdo con la Guía de Avistamiento Responsable de Mamíferos Acuáticos en Colombia, el avistamiento irresponsable puede generar alteraciones en el comportamiento de los cetáceos, aumento del estrés, afectaciones en los periodos de descanso y alimentación, e incluso disminución en el éxito reproductivo de las especies (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2017)). Adicionalmente, investigaciones internacionales sobre turismo de observación de ballenas han demostrado que la exposición constante al tráfico marítimo puede producir cambios en los patrones de desplazamiento,

[2] "La sostenibilidad del turismo depende de la capacidad para equilibrar el aprovechamiento económico de los recursos naturales con su conservación a largo plazo" (Ceballos-Lascuráin, 1996).

alteraciones acústicas y abandono temporal de áreas utilizadas por las especies ((E. C. M. Parsons, 2012)).

Estudios recientes desarrollados en el Pacífico colombiano evidencian que estas problemáticas ya se presentan en escenarios de avistamiento nacionales. Investigaciones realizadas en el Golfo de Tribugá identificaron incumplimiento frecuente de las distancias mínimas permitidas entre embarcaciones y cetáceos, así como respuestas evasivas y cambios conductuales en grupos de ballenas expuestos a alta presión turística (Girón-Castaño, L. V.; Caicedo-Herrera, D.; Flórez-González, L., 2025). Estos hallazgos reflejan que el turismo de observación, cuando no se desarrolla bajo criterios de sostenibilidad y control, puede convertirse en un factor de perturbación para las especies marinas.

A nivel institucional, diferentes entidades han emitido alertas frente al incremento de malas prácticas durante las temporadas de avistamiento en el Pacífico colombiano. La Gobernación del Valle del Cauca y autoridades ambientales han advertido que muchas embarcaciones incumplen los protocolos establecidos para el acercamiento a las ballenas, aumentando el riesgo de colisiones, accidentes y perturbaciones sobre estos mamíferos marinos. Estas situaciones reflejan debilidades en los procesos de control, capacitación y sensibilización ambiental dirigidos tanto a turistas como a operadores turísticos.

Aunque en Colombia existen lineamientos técnicos y normativos para el avistamiento responsable de mamíferos acuáticos, todavía persisten dificultades relacionadas con su divulgación y aplicación efectiva en territorio. La misma guía nacional reconoce que uno de los principales retos corresponde a la capacidad de control institucional, el involucramiento de los actores y la generación de procesos pedagógicos que promuevan el cumplimiento de las normas ambientales (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2017)Esto evidencia que la problemática no depende exclusivamente de la existencia de regulación, sino también de factores asociados al comportamiento humano, la percepción ambiental y la apropiación de buenas prácticas durante el desarrollo de la actividad turística.

En este contexto, se identifica la necesidad de fortalecer los procesos de sensibilización y educación ambiental dirigidos tanto a turistas como a operadores turísticos, mediante estrategias comunicativas que permitan transmitir de manera clara, accesible y pedagógica las buenas prácticas durante el avistamiento de ballenas[3]. Desde esta perspectiva, una estrategia audiovisual puede convertirse en una herramienta de comunicación ambiental orientada a promover cambios de comportamiento, fortalecer la conciencia ecológica y fomentar prácticas responsables que contribuyan a la sostenibilidad del turismo de avistamiento en el Distrito de Buenaventura.

2.1 Árbol del problema.

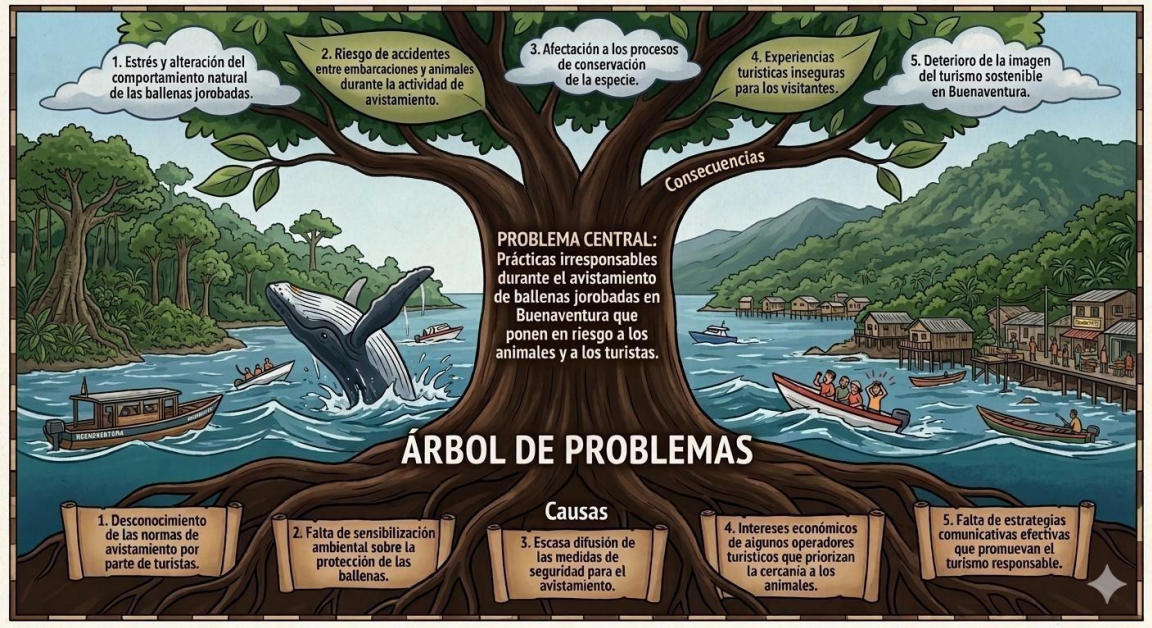


Ilustración 1 Árbol de Problemas Fuente: Propia.

2.2 Pregunta de Investigación.

¿Cómo puede una estrategia audiovisual contribuir a promover el turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura?

[3] "La comunicación ambiental permite generar conciencia pública y promover cambios de comportamiento frente a problemáticas ecológicas complejas" (Cox, 2010).

2.3 Objetivo general

Diseñar una estrategia audiovisual de sensibilización que promueva prácticas de turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en el Distrito de Buenaventura, mediante el análisis de los comportamientos y niveles de conocimiento de turistas y operadores turísticos sobre las normas de avistamiento responsable.

2.4 Objetivos específicos

- Analizar las prácticas y comportamientos de turistas y operadores turísticos durante las actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en el Distrito de Buenaventura.
- Examinar el nivel de conocimiento y cumplimiento de las normas ambientales y de seguridad relacionadas con el avistamiento responsable de ballenas por parte de turistas y operadores turísticos.
- Determinar los principales riesgos e impactos ambientales y de seguridad asociados a las prácticas inadecuadas desarrolladas durante las actividades de avistamiento de ballenas.
- Proponer una estrategia audiovisual de sensibilización ambiental orientada a promover prácticas de turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.

2.4.1 Árbol de Objetivos

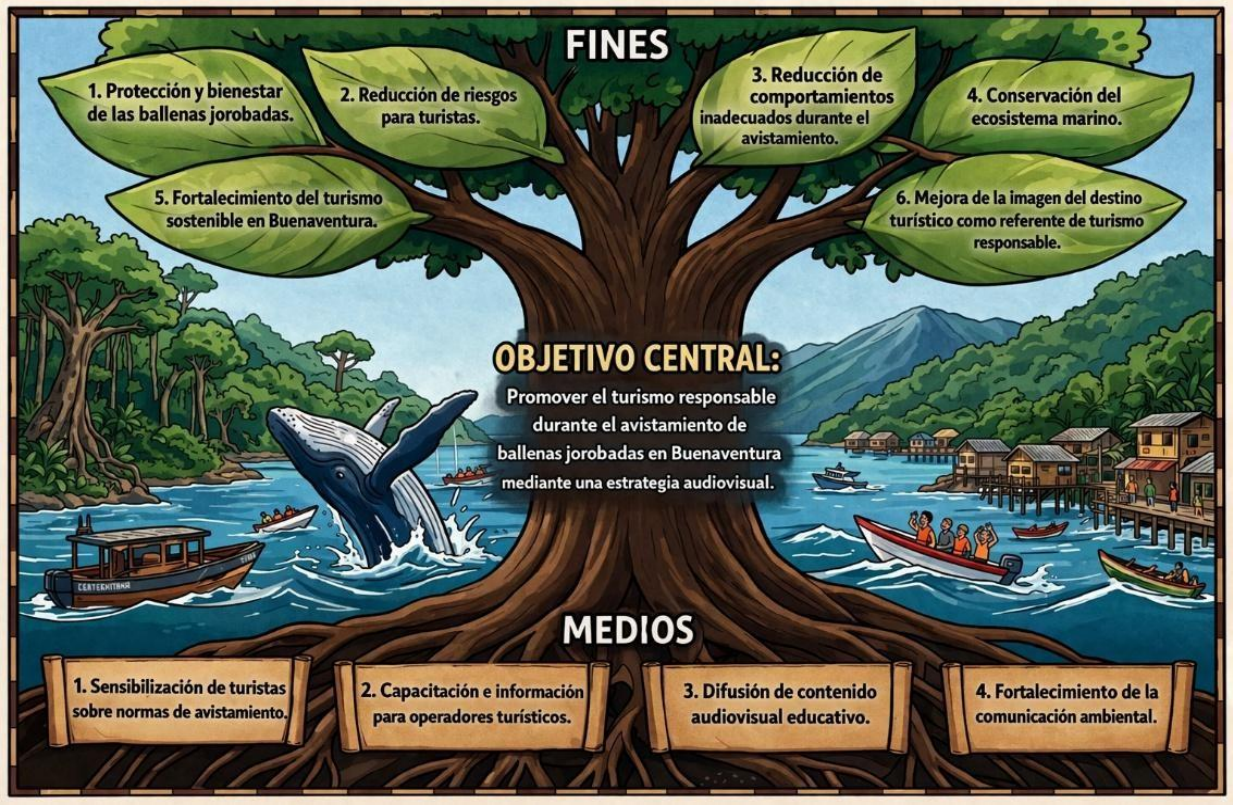


Ilustración 2 Árbol de objetivos Fuente: Propia.

2.5 Justificación del estudio

2.5.1 Justificación social

La presente investigación es relevante a nivel social debido al impacto que tiene el turismo de avistamiento de ballenas en las comunidades de Buenaventura. El crecimiento de esta actividad ha generado beneficios económicos, pero también ha evidenciado prácticas inadecuadas que ponen en riesgo tanto a las ballenas como a los turistas. Promover el turismo responsable permitirá proteger la

biodiversidad marina y garantizar experiencias seguras, contribuyendo al bienestar colectivo y a la sostenibilidad del territorio[4].

Asimismo, el fortalecimiento de prácticas responsables durante el avistamiento puede contribuir a mejorar la calidad de la experiencia turística, fortalecer la imagen de Buenaventura como destino de turismo sostenible y favorecer procesos de conservación marina que beneficien tanto a las comunidades locales como a las futuras generaciones. De esta manera, la investigación busca generar impactos positivos no solo en el ámbito ambiental, sino también en el desarrollo social y económico del territorio

2.5.2 Justificación académica

Desde el ámbito académico, la presente investigación busca aportar al análisis del turismo sostenible y la educación ambiental en escenarios de turismo de naturaleza, particularmente en actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en el Pacífico colombiano. Aunque existen investigaciones relacionadas con el turismo ecológico y con las afectaciones derivadas de prácticas inadecuadas durante el avistamiento de cetáceos, gran parte de estos estudios se han enfocado en aspectos biológicos, ecológicos o normativos, dejando en un segundo plano el análisis del comportamiento de turistas y operadores turísticos, así como el papel de la comunicación ambiental en la transformación de dichas prácticas.

En el contexto de Buenaventura, se evidencia una limitada producción académica orientada al diseño de estrategias pedagógicas y comunicativas aplicadas específicamente al turismo de avistamiento de ballenas. Por esta razón, el estudio pretende aportar conocimiento sobre la relación existente entre el nivel de sensibilización ambiental de los actores involucrados y las prácticas desarrolladas durante la actividad turística, identificando factores que inciden en el incumplimiento de las recomendaciones ambientales y de seguridad.

[4] "La sostenibilidad turística requiere que las actividades recreativas contribuyan simultáneamente a la conservación ambiental y al bienestar de las comunidades receptoras" (OMT, 2005).

Asimismo, esta investigación incorpora una estrategia audiovisual como herramienta de sensibilización ambiental, aspecto que representa un aporte innovador dentro del estudio del turismo sostenible en la región. A diferencia de otros trabajos centrados únicamente en diagnósticos o análisis descriptivos de la problemática, esta propuesta busca integrar componentes comunicativos y educativos mediante contenidos audiovisuales diseñados para generar mayor apropiación de las buenas prácticas por parte de turistas y operadores turísticos. Esto permite trasladar los resultados de la investigación a una aplicación práctica con potencial de impacto social y ambiental.

El aporte diferencial de esta investigación radica en la integración de componentes de turismo sostenible, educación ambiental y comunicación audiovisual aplicados específicamente al contexto territorial de Buenaventura, aspecto poco abordado en investigaciones previas sobre avistamiento de cetáceos en Colombia. A diferencia de estudios centrados exclusivamente en diagnósticos ecológicos o normativos, esta propuesta incorpora un enfoque orientado al análisis del comportamiento de turistas y operadores turísticos, así como al diseño de herramientas pedagógicas con potencial de aplicación real en escenarios ecoturísticos. Esto permite generar un aporte no solo teórico, sino también práctico, orientado a fortalecer procesos de sensibilización ambiental y sostenibilidad turística en el territorio.

De igual manera, el estudio contribuye al fortalecimiento de enfoques interdisciplinarios entre turismo, educación ambiental y comunicación audiovisual, aportando elementos metodológicos que pueden servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la sostenibilidad del turismo de naturaleza en otros territorios costeros del país. En este sentido, la investigación no solo pretende analizar una problemática ambiental y turística existente, sino también proponer una herramienta orientada a promover cambios de comportamiento y fortalecer procesos de conservación desde la sensibilización y la apropiación social del conocimiento

2.5.3 Justificación organizacional

La presente investigación puede servir como insumo técnico y pedagógico para entidades públicas, operadores turísticos, organizaciones ambientales y actores comunitarios vinculados al turismo de naturaleza en Buenaventura. La estrategia audiovisual propuesta podrá ser utilizada como herramienta de apoyo en procesos de capacitación, campañas institucionales, jornadas de sensibilización ambiental y actividades de promoción del turismo responsable durante las temporadas de avistamiento de ballenas.

Asimismo, el estudio puede contribuir al fortalecimiento de capacidades locales relacionadas con la gestión sostenible del turismo, favoreciendo la apropiación de buenas prácticas ambientales por parte de turistas, lancheros y operadores turísticos. De igual manera, la propuesta busca aportar elementos que faciliten la articulación entre conservación ambiental, desarrollo económico y fortalecimiento del turismo sostenible en el territorio.

Finalmente, la investigación puede constituirse como una referencia metodológica para futuras iniciativas institucionales orientadas al diseño de estrategias comunicativas y educativas aplicadas a otros escenarios de turismo de naturaleza en el Pacífico colombiano.

2.6 Matriz de coherencia

¿Cómo puede una estrategia audiovisual contribuir a promover el turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura?

Problema	***Pregunta***	***Objetivo general***	***Objetivos específicos***
Prácticas inadecuadas durante el avistamiento de ballenas en Buenaventura.	¿Cómo puede una estrategia audiovisual contribuir a promover el turismo responsable...?	Diseñar una estrategia audiovisual...	1. Identificar prácticas
			2. Analizar

	conocimiento
	3. Determinar riesgos
	4. Diseñar estrategia

Tabla 1 Matriz de coherencia Fuente: Propia

2.7 Alcances del estudio

La investigación pretende identificar y analizar las prácticas actuales de turistas y operadores turísticos durante el avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura, así como el nivel de conocimiento sobre las normas de esta actividad.

A partir de este análisis, se busca diseñar una estrategia audiovisual que contribuya a la sensibilización y promoción de comportamientos responsables, fortaleciendo el turismo sostenible y la conservación de la especie.

El estudio no solo permitirá comprender la problemática, sino también proponer una solución comunicativa aplicable en el contexto real.

2.8 Delimitaciones del estudio.

2.8.1 Delimitación geográfica

La investigación se desarrollará en el Distrito Especial de Buenaventura, específicamente en las zonas del litoral Pacífico donde se realizan actividades de avistamiento de ballenas jorobadas, Esta área fue seleccionada debido a que concentra gran parte de la actividad turística asociada al avistamiento de cetáceos en Colombia y representa uno de los principales puntos de interacción entre turistas, operadores turísticos y ecosistemas marinos.

Asimismo, la selección de este territorio responde a la relevancia ambiental y económica que tiene el turismo de naturaleza para las comunidades locales, así como a los reportes institucionales que evidencian la presencia de prácticas inadecuadas durante el desarrollo de la actividad turística. Esto

convierte al Distrito de Buenaventura en un escenario pertinente para analizar las dinámicas del avistamiento responsable y el papel de la sensibilización ambiental en este contexto.

2.8.2 Delimitación temporal

El estudio se desarrollará durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas, comprendida entre los meses de julio y octubre, periodo en el cual estas especies migran desde la Antártida hacia las aguas cálidas del Pacífico colombiano para procesos de reproducción y crianza. La selección de este periodo se debe a que corresponde a la etapa de mayor afluencia turística y de mayor actividad de observación de ballenas en la región, permitiendo identificar de manera directa las prácticas, comportamientos y dinámicas que se presentan durante el desarrollo de la actividad ecoturística.

Adicionalmente, esta delimitación temporal facilita la recolección de información en escenarios reales de interacción entre turistas y operadores turísticos, lo que permite obtener datos más precisos sobre el cumplimiento de las normas ambientales, los riesgos asociados a las malas prácticas y las necesidades de sensibilización ambiental presentes durante la temporada alta de avistamiento.

2.8.3 Delimitación poblacional

La investigación estará dirigida principalmente a turistas y operadores turísticos vinculados a las actividades de avistamiento de ballenas en el Distrito de Buenaventura. La selección de esta población se justifica a que ambos actores tienen una participación directa en el desarrollo de la actividad turística y en la implementación y/o incumplimiento de las buenas prácticas ambientales establecidas para el avistamiento responsable.

Por un lado, los operadores turísticos cumplen un papel fundamental en la orientación, control y acompañamiento de los recorridos marítimos; mientras que los turistas representan el público objetivo de las estrategias de sensibilización y quienes, a través de sus comportamientos, pueden contribuir positiva o negativamente a la conservación de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino. Por esta

razón, el análisis de estos grupos permite comprender las dinámicas reales de la actividad y orientar de manera más efectiva el diseño de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación.

La población objeto de estudio estará conformada por:

- Turistas que participan en actividades de avistamiento
- Operadores turísticos o lanchero

2.8.4 Delimitación temática

La investigación se enfocará en el análisis del turismo responsable, las prácticas de avistamiento de ballenas y el diseño de una estrategia audiovisual de sensibilización, sin profundizar en aspectos biológicos de la especie.

3 CAPÍTULO II MARCOS

3.1 Antecedentes y Estado del Arte

El turismo de avistamiento de ballenas ha sido objeto de estudio en diferentes disciplinas debido a su crecimiento como actividad ecoturística y a los impactos ambientales, sociales y económicos asociados a su desarrollo. En las últimas décadas, las investigaciones han evolucionado desde enfoques centrados únicamente en la conservación biológica de los cetáceos hacia perspectivas integrales que incorporan sostenibilidad, educación ambiental, gestión turística y comportamiento de los visitantes.

A nivel internacional, diversos autores coinciden en que el avistamiento de cetáceos representa una alternativa económica importante para comunidades costeras y un mecanismo de promoción del turismo sostenible. Sin embargo, también advierten que el incremento de la actividad turística sin adecuados controles puede generar alteraciones significativas en el comportamiento de las especies marinas y afectar la sostenibilidad de los ecosistemas.

Investigaciones recientes desarrolladas por Suárez-Rojas, León y Lam-González (2021–2023) analizan las nuevas tendencias de sostenibilidad en el turismo de avistamiento de ballenas, señalando que los modelos tradicionales de manejo turístico han resultado insuficientes frente al crecimiento

acelerado de la actividad. Los autores plantean la necesidad de fortalecer enfoques socio ecológicos integrados, donde la educación ambiental, la participación de actores locales y la comunicación estratégica sean elementos centrales para garantizar la sostenibilidad del turismo marino. (Suárez-Rojas, C.; León, C.; Lam-González, Y., 2023)

De manera similar, estudios publicados en revistas indexadas de ciencias marinas han evidenciado que la proximidad excesiva de embarcaciones turísticas produce modificaciones conductuales en las ballenas jorobadas, especialmente en grupos con crías. Una investigación desarrollada en el Golfo de Tribugá, en el Pacífico colombiano, encontró que únicamente el 14 % de las embarcaciones respetaban la distancia mínima recomendada para el avistamiento, identificando respuestas evasivas frecuentes por parte de las ballenas ante la presencia cercana de los botes turísticos (Girón-Castaño, L. V.; Caicedo-Herrera, D.; Flórez-González, L., 2025). Estos hallazgos muestran que, aunque existen lineamientos ambientales y protocolos de manejo, persisten dificultades relacionadas con el cumplimiento normativo y la apropiación de buenas prácticas por parte de algunos operadores turísticos.

Otros estudios recientes han profundizado en el papel de la educación ambiental dentro del turismo de naturaleza. Cárdenas et al. (2021), en una investigación desarrollada en Panamá y publicada en Frontiers in Marine Science, concluyen que las actividades de avistamiento pueden convertirse en herramientas efectivas de conservación cuando incluyen procesos educativos dirigidos a turistas y operadores. Los autores identificaron que los visitantes presentaban mayores niveles de satisfacción y conciencia ambiental cuando recibían información sobre biología, conservación y normas de avistamiento responsable durante las excursiones. (Cárdenas, S.; Lewandowski, K.; Cooke, S., 2021)

En esta misma línea, investigaciones sobre interpretación ambiental y comportamiento turístico sostienen que las estrategias comunicativas desarrolladas durante experiencias ecoturísticas influyen directamente en la intención de adoptar conductas proambientales. Jacobs y Harms demostraron que

los procesos de interpretación y comunicación ambiental incrementan las actitudes de conservación en turistas que participan en actividades de observación de fauna marina (Jacobs, M.; Harms, M., 2014). Aunque este tipo de investigaciones ha demostrado resultados positivos en términos de sensibilización ambiental, varios autores coinciden en que aún existen limitaciones relacionadas con la continuidad de los procesos educativos y la transformación efectiva de comportamientos en escenarios turísticos reales.

En el contexto colombiano, las investigaciones sobre avistamiento de ballenas han estado orientadas principalmente hacia aspectos ecológicos, normativos y de conservación marina. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante la Guía de Avistamiento Responsable de Mamíferos Acuáticos en Colombia, reconoce que las constantes presiones derivadas de un avistamiento irresponsable pueden generar cambios en el comportamiento de los cetáceos, incremento de mortalidad y afectaciones en el éxito reproductivo de las especies. Asimismo, el documento señala que uno de los principales retos para la sostenibilidad de la actividad corresponde al fortalecimiento de capacidades, la apropiación de buenas prácticas y la educación de turistas y operadores turísticos. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2017)

Por otra parte, los estudios relacionados con comunicación audiovisual y educación ambiental han demostrado que los contenidos visuales y narrativos generan mayores niveles de recordación y apropiación social frente a mensajes ambientales complejos. Investigaciones recientes sobre tecnologías comunicativas aplicadas a sostenibilidad indican que las herramientas audiovisuales e interactivas favorecen procesos de sensibilización y cambio de comportamiento ambiental, especialmente en contextos donde existe contacto directo con ecosistemas naturales. (Pataranutaporn, Pat; Doudkin, Alexander; Maes, Pattie., 2025)

A pesar de los avances investigativos identificados, el análisis del estado del arte evidencia varios vacíos. En primer lugar, gran parte de las investigaciones internacionales se concentran en medir

impactos ecológicos y regulatorios del turismo de avistamiento, dejando en segundo plano el análisis del comportamiento de turistas y operadores turísticos desde enfoques educativos y comunicativos. En segundo lugar, aunque existen estudios sobre educación ambiental y estrategias de sensibilización, pocos trabajos integran de manera articulada el turismo sostenible, la comunicación audiovisual y la conservación marina en escenarios específicos de turismo de naturaleza.

En el caso de Buenaventura, la producción investigativa relacionada con estrategias audiovisuales aplicadas al avistamiento responsable de ballenas continúa siendo limitada. La mayoría de estudios desarrollados en el Pacífico colombiano se enfocan en diagnósticos ambientales, normativas o análisis turísticos generales, sin profundizar en herramientas pedagógicas orientadas a modificar comportamientos y fortalecer procesos de sensibilización ambiental durante las temporadas de avistamiento.

En este sentido, la presente investigación busca aportar a ese vacío investigativo mediante el diseño de una estrategia audiovisual orientada a promover buenas prácticas de turismo responsable durante el avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura. A diferencia de investigaciones previas centradas únicamente en la descripción de impactos o en el análisis normativo, este estudio integra componentes de educación ambiental, comunicación audiovisual y comportamiento turístico, proponiendo una herramienta aplicada de sensibilización que contribuya tanto a la conservación marina como al fortalecimiento del turismo sostenible en el Pacífico colombiano.

Autor / Año	Título de la investigación	Objetivo del estudio	Principales hallazgos	Aportes al presente estudio
Suárez-Rojas, León y Lam-González (2023)	*Whale-Watching Tourism and Sustainability Approaches*	Analizar las tendencias de sostenibilidad aplicadas al turismo de avistamiento de cetáceos.	Identifica que el crecimiento acelerado del turismo de avistamiento requiere modelos de gestión integrados que articulen sostenibilidad,	Aporta bases conceptuales sobre turismo sostenible y permite contextualizar la necesidad de fortalecer procesos educativos y comunicativos en actividades de

			educación ambiental y participación comunitaria.	avistamiento de ballenas.
Cárdenas et al. (2021)	*Tourist Knowledge, Pro-Conservation Intentions, and Whale Watching*	Evaluar el nivel de conocimiento ambiental y las intenciones de conservación de turistas durante actividades de avistamiento de cetáceos.	Evidencia que los turistas presentan mayores niveles de conciencia ambiental y satisfacción cuando reciben orientación e información educativa durante las actividades turísticas.	Sustenta la importancia de la educación ambiental y respalda el uso de estrategias de sensibilización dirigidas a turistas y operadores turísticos.
Girón-Castaño et al. (2025)	*Interactions Between Tourism Vessels and Humpback Whales in the Gulf of Tribugá, Colombia*	Analizar las interacciones entre embarcaciones turísticas y ballenas jorobadas en el Pacífico colombiano.	Identifica incumplimiento de las distancias mínimas de observación y alteraciones conductuales en las ballenas debido a la proximidad de embarcaciones turísticas.	Aporta evidencia reciente sobre problemáticas reales en el contexto colombiano y fortalece el análisis de riesgos asociados al turismo no responsable.
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2017)	*Guía de Avistamiento Responsable de Mamíferos Acuáticos en Colombia*	Establecer lineamientos y buenas prácticas para el avistamiento responsable de mamíferos acuáticos en Colombia.	Reconoce que las malas prácticas pueden generar afectaciones en el comportamiento, reproducción y conservación de los cetáceos, además de señalar debilidades en el control y educación ambiental.	Constituye el principal referente normativo y técnico para el análisis de las prácticas de avistamiento responsable en el Pacífico colombiano.
Erich Hoyt (2001)	*Whale Watching 2001: Worldwide Tourism Numbers, Expenditures and Expanding Socioeconomic Benefits*	Analizar el crecimiento mundial del turismo de avistamiento de cetáceos y sus beneficios socioeconómicos.	Demuestra que el avistamiento de ballenas se consolidó como una de las principales actividades de ecoturismo marino a nivel global.	Fundamenta la relevancia económica y turística del avistamiento de ballenas y permite contextualizar el crecimiento de esta actividad en Buenaventura.

Jacobs y Harms (2014)	*Influence of Interpretation on Conservation Intentions of Whale Tourists*	Evaluar la influencia de la interpretación ambiental en el comportamiento de turistas durante actividades de observación de fauna marina.	Determina que la comunicación ambiental y la interpretación ecológica favorecen cambios positivos en las actitudes de conservación de los visitantes.	Sustenta el uso de herramientas comunicativas y audiovisuales como mecanismos de sensibilización ambiental y cambio de comportamiento.
Parsons, E.C.M. (2012)	*The Negative Impacts of Whale-Watching*	Analizar los impactos negativos del turismo de avistamiento sobre los cetáceos.	Identifica alteraciones conductuales, estrés, desplazamiento y riesgos de colisión asociados al incremento del tráfico marítimo turístico.	Proporciona soporte científico sobre los impactos ambientales derivados de prácticas inadecuadas de avistamiento.
Pataranutaporn, Doudkin y Maes (2025)	*OceanChat: The Effect of Virtual Conversational AI Agents on Sustainable Attitude and Behavior Change*	Evaluar el impacto de agentes conversacionales virtuales en la promoción de comportamientos sostenibles y conciencia ambiental.	Demuestra que las narrativas conversacionales e interactivas generan mayores niveles de intención de comportamiento sostenible y conexión emocional frente a métodos tradicionales de educación ambiental.	Sustenta el valor de herramientas audiovisuales e interactivas como mecanismos efectivos para sensibilización ambiental y cambio de comportamiento en contextos relacionados con conservación marina.

Tabla 2 Referencias - documentos analizados

3.2 Marco Teórico

El presente estudio se fundamenta en la articulación de cuatro ejes conceptuales: turismo sostenible, avistamiento responsable, comunicación ambiental, educación ambiental y teorías del comportamiento proambiental. La relación entre estos enfoques permite comprender cómo las estrategias audiovisuales pueden influir en las conductas de turistas y operadores turísticos durante las actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en el Pacífico colombiano.

3.2.1 Turismo Ecológico y Turismo Responsable

El turismo sostenible se entiende como aquel modelo de desarrollo turístico que busca satisfacer las necesidades de los visitantes y de las comunidades receptoras[5], garantizando al mismo tiempo la protección de los recursos naturales y culturales para las generaciones futuras. En el caso del ecoturismo, este enfoque adquiere especial relevancia debido a la interacción directa que existe entre los turistas y los ecosistemas naturales.

Desde esta perspectiva, el turismo sostenible no puede entenderse únicamente como una actividad económica asociada al aprovechamiento de recursos naturales, sino como un modelo de gestión que requiere equilibrio entre conservación ambiental, participación comunitaria y regulación institucional. En este sentido, mientras Ceballos-Lascuráin plantea el ecoturismo como una herramienta de conservación y desarrollo local, investigaciones recientes como las de Suárez-Rojas, León y Lam-González (2023) evidencian que el crecimiento acelerado del turismo de naturaleza también puede generar presiones ambientales cuando no existen procesos adecuados de control, educación ambiental y apropiación de buenas prácticas. Esto permite comprender que la sostenibilidad del avistamiento de ballenas depende no solo de la existencia de atractivos naturales, sino también de la manera en que turistas y operadores interactúan con el ecosistema marino. (Ceballos-Lascuráin, Héctor, 1996) (Suárez-Rojas, C.; León, C.; Lam-González, Y., 2023)

En el contexto del avistamiento de ballenas, el turismo responsable implica el cumplimiento de protocolos relacionados con distancias mínimas de observación, control del ruido de las embarcaciones, tiempos de permanencia y limitación del número de lanchas por zona (Erich Hoyt, 2001). Estudios recientes realizados en el Pacífico colombiano evidencian que el incumplimiento de estas medidas genera alteraciones conductuales en las ballenas jorobadas, especialmente en grupos con crías y

[5] "La sostenibilidad turística implica satisfacer las necesidades actuales de los visitantes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas" (OMT, 2005).

durante periodos de descanso o reproducción. (Girón-Castaño, L. V.; Caicedo-Herrera, D.; Flórez-González, L., 2025)

De esta manera, el turismo responsable no depende únicamente de la existencia de normas ambientales, sino también de los comportamientos y decisiones adoptadas por turistas y operadores turísticos durante la experiencia ecoturística.

3.2.2 Comunicación Ambiental y Estrategia Audiovisual

La comunicación ambiental se refiere al conjunto de procesos orientados a informar, sensibilizar y promover cambios de comportamiento frente a problemáticas relacionadas con el medio ambiente. Según Cox (2010), este tipo de comunicación no solo transmite información ecológica, sino que también influye en la forma en que las personas interpretan y actúan frente a los problemas ambientales. (Robert Cox, 2010)

En los últimos años, diferentes investigaciones han demostrado que las estrategias audiovisuales poseen una alta capacidad para generar procesos de sensibilización debido a su potencial narrativo, visual y emocional. Los contenidos audiovisuales permiten simplificar información técnica, generar empatía y fortalecer la apropiación de mensajes ambientales en públicos diversos.

En este contexto, la comunicación ambiental adquiere un papel estratégico dentro de los procesos de sostenibilidad turística, debido a que no solo busca transmitir información, sino también influir en las percepciones y comportamientos de los actores involucrados. Desde el enfoque planteado por Cox (2010) (Robert Cox, 2010), la comunicación ambiental funciona como un mecanismo de construcción social de significados frente a las problemáticas ecológicas. Por su parte, investigaciones recientes sobre herramientas audiovisuales interactivas evidencian que las narrativas visuales y emocionales generan mayores niveles de apropiación y recordación en comparación con métodos tradicionales basados únicamente en información normativa. Esto sugiere que las estrategias

audiovisuales pueden convertirse en instrumentos efectivos para fortalecer procesos de sensibilización ambiental en contextos turísticos como el avistamiento de ballenas.

Estudios recientes sobre comunicación interactiva y sostenibilidad, como *OceanChat: The Effect of Virtual Conversational AI Agents on Sustainable Attitude and Behavior Change* (Pataranutaporn et al., 2025), evidencian que las herramientas audiovisuales y conversacionales pueden influir significativamente en la intención de adoptar comportamientos sostenibles, especialmente cuando logran establecer conexiones emocionales con los usuarios. Estas investigaciones demuestran que la comunicación ambiental basada en narrativas visuales e interactivas tiene mayor capacidad de recordación y apropiación frente a métodos tradicionales exclusivamente informativos. (Pataranutaporn, Pat; Doudkin, Alexander; Maes, Pattie., 2025)

En el contexto del avistamiento de ballenas, las estrategias audiovisuales pueden contribuir a fortalecer el conocimiento sobre buenas prácticas ambientales y generar mayor conciencia sobre las consecuencias ecológicas derivadas de comportamientos inadecuados durante las actividades turísticas.

3.2.3 Educación Ambiental y Cambio de Comportamiento

La educación ambiental constituye un proceso orientado al fortalecimiento de conocimientos, valores y actitudes responsables frente al ambiente. Aunque los principios iniciales fueron establecidos desde la Conferencia de Tbilisi actualmente este enfoque incorpora componentes relacionados con participación social, percepción ambiental y cambio de comportamiento. (UNESCO – Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), 1977)

En actividades de turismo de naturaleza, la educación ambiental cumple un papel preventivo y formativo, ya que permite que turistas y operadores comprendan la importancia ecológica de los ecosistemas que visitan y reconozcan las consecuencias de determinadas acciones sobre las especies y hábitats naturales.

Investigaciones recientes desarrolladas en turismo marino han encontrado que los visitantes presentan mayores niveles de satisfacción y compromiso ambiental cuando reciben orientación educativa durante las experiencias ecoturísticas (Cárdenas, S.; Lewandowski, K.; Cooke, S., 2021). Esto demuestra que la percepción turística no depende únicamente del atractivo paisajístico o recreativo del destino, sino también del nivel de sensibilización ambiental generado durante la actividad.

Estos planteamientos permiten evidenciar que la educación ambiental en escenarios ecoturísticos no debe limitarse a procesos informativos o normativos, sino orientarse hacia la generación de experiencias pedagógicas capaces de influir en las actitudes y comportamientos de los visitantes. Aunque diversos estudios coinciden en que el acceso a información ambiental fortalece la conciencia ecológica, también se reconoce que el conocimiento por sí solo no garantiza cambios conductuales permanentes. Por esta razón, las estrategias de sensibilización requieren incorporar componentes emocionales, participativos y comunicativos que faciliten una mayor apropiación de las prácticas responsables por parte de turistas y operadores turísticos.

En consecuencia, la educación ambiental influye directamente en la construcción de actitudes responsables y en la disposición de los turistas a adoptar prácticas sostenibles.

3.2.4 Teoría del comportamiento ambiental

El estudio también se apoya en enfoques teóricos relacionados con el comportamiento proambiental, los cuales explican cómo las personas modifican sus conductas frente a problemáticas ambientales. La Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen plantea que las decisiones individuales están influenciadas por las actitudes, la percepción social y el nivel de control que las personas creen tener sobre sus acciones (Icek Ajzen, 1991).

Aplicado al turismo de avistamiento, este enfoque permite comprender que el cumplimiento de buenas prácticas ambientales no depende únicamente del conocimiento de las normas, sino también de

factores como la percepción de riesgo, la influencia de los operadores turísticos y el nivel de conciencia ambiental de los visitantes.

De igual manera, la Teoría Valor-Creencia-Norma de Stern sostiene que los comportamientos proambientales se fortalecen cuando las personas desarrollan valores ecológicos y reconocen las consecuencias ambientales de sus acciones. Desde esta perspectiva, las estrategias audiovisuales de sensibilización pueden convertirse en herramientas que favorezcan procesos de reflexión y cambio conductual frente al manejo responsable del turismo de naturaleza. (Paul Stern, 2000)

La articulación entre la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen y la Teoría Valor-Creencia-Norma de Stern permite comprender que las conductas ambientales no dependen exclusivamente del conocimiento racional de las normas, sino también de factores sociales, culturales y emocionales que influyen en la toma de decisiones individuales. Mientras Ajzen enfatiza el papel de las actitudes, la presión social y la percepción de control sobre el comportamiento, Stern incorpora la influencia de los valores ecológicos y la conciencia sobre las consecuencias ambientales de las acciones humanas. Desde esta perspectiva, las prácticas inadecuadas observadas durante el avistamiento de ballenas pueden interpretarse como el resultado de dinámicas conductuales complejas que requieren procesos integrales de sensibilización ambiental y comunicación estratégica.

En este sentido, el problema identificado en Buenaventura no corresponde únicamente a un incumplimiento normativo, sino también a dinámicas conductuales y culturales que requieren procesos de sensibilización ambiental apoyados en herramientas comunicativas capaces de influir en la percepción y comportamiento de los actores involucrados.

3.3 Marco conceptual.

A continuación, se definen los conceptos clave que estructuran el presente proyecto de investigación:

3.3.1 Ballena jorobada (Megaptera novaeangliae)

Mamífero marino de la familia Balaenopteridae que migra anualmente desde aguas frías de la Antártida hacia las cálidas del Pacífico colombiano con fines reproductivos. Es considerada especie protegida por la CITES y es objeto central del turismo de naturaleza en Buenaventura.

3.3.2 Avistamiento de ballenas

Actividad ecoturística que consiste en la observación de ballenas en su hábitat natural desde embarcaciones. Esta actividad debe realizarse bajo protocolos técnicos establecidos por las autoridades ambientales para garantizar el bienestar de los cetáceos y la seguridad de los participantes.

3.3.3 Turismo responsable

Modalidad de turismo que incorpora principios de sostenibilidad ambiental, respeto por las comunidades locales y cumplimiento de normativas ambientales. Implica que turistas, operadores y destinos asuman compromisos explícitos con la conservación del entorno.

3.3.4 Turismo sostenible

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OMT, 2005).

3.3.5 Ecoturismo

Modalidad de turismo que se realiza en áreas naturales con el propósito de observar y apreciar la naturaleza, contribuyendo a la conservación del entorno y generando beneficios para las comunidades locales (Ceballos-Lascuráin, 1996).

3.3.6 Estrategia audiovisual

Plan estructurado de comunicación que utiliza recursos visuales y sonoros — videos, fotografías, infografías animadas— para transmitir mensajes con fines informativos, educativos o persuasivos. En el contexto ambiental, busca generar conciencia y modificar comportamientos.

3.3.7 Operador turístico

Persona natural o jurídica responsable de organizar, gestionar y ejecutar servicios de turismo, incluyendo el avistamiento de ballenas. En este contexto, los operadores tienen la obligación legal y ética de garantizar el cumplimiento de las normas ambientales durante las salidas.

Estos conceptos constituyen la base terminológica del estudio y permiten delimitar el enfoque analítico desde el cual se abordará la problemática del turismo de avistamiento en Buenaventura

3.4 Marco Legal

El marco legal del presente proyecto está conformado por la normativa nacional e internacional que regula la conservación de cetáceos, el turismo sostenible y el avistamiento responsable de ballenas en Colombia.

Norma	Entidad	Año	Relevancia para el estudio
Constitución Política de Colombia – Artículos 79 y 80	Estado colombiano	1991	Consagra el derecho a un ambiente sano y la obligación del Estado de proteger la diversidad biológica y los recursos naturales.
Ley 99 de 1993 – Sistema Nacional Ambiental (SINA)	Congreso de Colombia	1993	Establece los principios de la política ambiental colombiana y la gestión sostenible del territorio.
Decreto 622 de 1977 – Sistema de Parques Nacionales Naturales	Presidencia de Colombia	1977	Regula las actividades permitidas en zonas de conservación donde habitan especies protegidas.
Resolución 0158 de 2021 – MADS (Avistamiento de ballenas)	Ministerio de Ambiente	2021	Establece los criterios técnicos y protocolos para el avistamiento responsable de cetáceos en el Pacífico colombiano.

Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo	Congreso de Colombia	1996	Marco normativo del turismo en Colombia, incluyendo el turismo ecológico y la responsabilidad de los operadores.
Ley 1558 de 2012 – Reforma a la Ley General de Turismo	Congreso de Colombia	2012	Actualiza las disposiciones del turismo sostenible y fortalece la regulación de actividades ecoturísticas.
Convención CITES – Apéndice I	Naciones Unidas	1973	Incluye a la ballena jorobada (Megaptera novaeangliae) entre las especies en peligro de extinción con prohibición de comercio.
Convención de Cartagena – Protocolo SPAW	PNUMA	1990	Protege la fauna marina del Gran Caribe y el Pacífico, incluyendo cetáceos, mediante compromisos regionales.

Tabla 3 Marco legal

Este marco normativo establece las obligaciones tanto de los operadores turísticos como de los turistas, y constituye la referencia técnica para evaluar el grado de cumplimiento de las normas ambientales durante la actividad de avistamiento de ballenas en Buenaventura

El conjunto normativo también evidencia que existe un marco regulatorio robusto para el avistamiento de cetáceos en Colombia; sin embargo, la persistencia de prácticas inadecuadas sugiere fallas en la apropiación social de estas normas, lo cual refuerza la necesidad de estrategias de sensibilización como la propuesta en este estudio

3.5 Marco Ambiental

El marco ambiental de esta investigación aborda las características ecológicas del ecosistema marino del Pacífico colombiano, el comportamiento de la ballena jorobada y los impactos del turismo irresponsable sobre la especie y su hábitat.

3.5.1 Ecosistema marino del Pacífico colombiano

El litoral pacífico colombiano es uno de los ecosistemas con mayor biodiversidad marina[6] del planeta. Sus aguas cálidas, ricas en nutrientes y con gran profundidad, ofrecen condiciones ideales para la reproducción y crianza de diversas especies de cetáceos, incluida la ballena jorobada. Este ecosistema alberga también corales, manglares y praderas de pastos marinos que conforman un hábitat de alto valor ecológico.

La región de Buenaventura se ubica dentro del corredor marino del Pacífico Este Tropical, reconocido a nivel internacional como uno de los hábitats prioritarios para la conservación de mamíferos marinos. Este corredor conecta las áreas de alimentación en aguas subantárticas con las zonas de reproducción en el Pacífico colombiano

3.5.2 Impactos del turismo irresponsable sobre las ballenas

Los impactos negativos derivados de prácticas turísticas irresponsables sobre las ballenas jorobadas incluyen:

- Estrés conductual: el acercamiento excesivo de las embarcaciones genera respuestas de evasión y alteración de los patrones de descanso y alimentación.
- Interrupción de la lactancia: la presencia de múltiples embarcaciones puede interrumpir el vínculo entre la madre y el ballenato.
- Colisiones: el tránsito de embarcaciones a alta velocidad en las áreas de presencia de ballenas aumenta el riesgo de colisiones accidentales.
- Contaminación acústica: el ruido de los motores interfiere con la comunicación entre individuos, afectando los procesos de cortejo y crianza.

[6] "La región del Pacífico Oriental Tropical constituye uno de los corredores biológicos más importantes para la conservación de mamíferos marinos migratorios" (PNUMA, 2020).

- Desplazamiento de hábitat: el acoso sistemático puede provocar que las ballenas abandonen las zonas históricas de reproducción.

Estos impactos evidencian la necesidad de intervenir no solo desde la regulación, sino desde la educación ambiental, lo cual sustenta la pertinencia de nuestra propuesta de estrategia audiovisual orientada a la modificación de comportamientos.

4 CAPÍTULO III METODOLOGÍA

4.1 Tipo de estudio:

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque de investigación aplicada con alcance descriptivo y analítico. Se considera aplicada debido a que no solo busca comprender una problemática asociada al turismo de avistamiento de ballenas jorobadas en el Distrito de Buenaventura, sino también proponer una solución práctica mediante el diseño de una estrategia audiovisual orientada a promover buenas prácticas de turismo responsable.

El alcance descriptivo permite identificar y caracterizar las prácticas, comportamientos y niveles de conocimiento de turistas y operadores turísticos frente a las normas ambientales relacionadas con el avistamiento responsable. Asimismo, el componente analítico posibilita interpretar las relaciones existentes entre educación ambiental, percepción turística y comportamientos desarrollados durante la actividad ecoturística.

La investigación busca comprender las dinámicas sociales y ambientales presentes durante la temporada de avistamiento, así como establecer elementos que contribuyan al fortalecimiento de procesos de sensibilización ambiental en el territorio.

4.2 Enfoque metodológico.

La investigación adopta un enfoque metodológico mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de obtener una comprensión más amplia y contextualizada del fenómeno estudiado.

El enfoque cuantitativo permitirá medir variables relacionadas con:

- nivel de conocimiento normativo,
- percepción sobre turismo responsable,
- cumplimiento de buenas prácticas,
- y aceptación de estrategias audiovisuales.

Para ello, se aplicaron encuestas estructuradas dirigidas a turistas y operadores turísticos vinculados a actividades de avistamiento de ballenas.

Por otra parte, el enfoque cualitativo permitió profundizar en las percepciones, experiencias, comportamientos y dificultades asociadas a la actividad turística, mediante entrevistas semiestructuradas y observación directa en campo.

La integración de ambos enfoques facilitará la triangulación de la información recolectada, fortaleciendo la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos

4.3 Fuentes de información

Para el desarrollo de la investigación identificamos las siguientes fuentes de información primarias y secundarias:

Fuentes primarias:

Las fuentes primarias están conformadas por actores directamente vinculados a las actividades de avistamiento de ballenas en el Distrito de Buenaventura:

- Turistas que participan en actividades de avistamiento de ballenas en Buenaventura
- Operadores turísticos (lancheros y guías, operadores de transporte turístico)

Fuentes secundarias:

- Normativa ambiental vigente
- Documentos institucionales y reportes sobre turismo en Buenaventura
- Estudios académicos relacionados con turismo sostenible y comunicación ambiental

Estas fuentes permitieron contextualizar la problemática y fortalecer el soporte teórico y metodológico de la investigación.

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por los comportamientos, prácticas y niveles de conocimiento de los actores involucrados en la actividad de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura, específicamente los turistas y operadores turísticos.

Esta unidad de análisis permitió evaluar directamente las dinámicas que inciden en el desarrollo del turismo responsable y su impacto sobre el ecosistema marino.

4.4.1 Población y muestra

Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por turistas y operadores turísticos que participan en actividades de avistamiento de ballenas durante la temporada turística comprendida entre julio y octubre en Buenaventura.

Se considera esta población debido a que ambos grupos representan los actores con mayor incidencia en el desarrollo de prácticas responsables o inadecuadas durante las jornadas de avistamiento.

Muestra

La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta la accesibilidad y disponibilidad de los participantes durante el trabajo de campo.

La selección de este tipo de muestreo respondió a las características propias del contexto de investigación y a las dinámicas operativas de la actividad turística previo a la temporada de avistamiento. Debido a que la población participante turistas y operadores turísticos presenta alta movilidad y disponibilidad variable, no fue posible establecer un marco muestral probabilístico preciso. En este sentido, el muestreo por conveniencia permitió acceder directamente a actores vinculados de

manera real y activa con la actividad de avistamiento, garantizando la obtención de información pertinente para el análisis del fenómeno estudiado.

Para el componente cuantitativo se proyectó aplicar encuestas a turistas y operadores turísticos presentes en las zonas de avistamiento.

Las encuestas fueron orientadas a identificar tendencias relacionadas con el nivel de conocimiento ambiental, percepción sobre turismo responsable, frecuencia de prácticas inadecuadas y aceptación de estrategias audiovisuales de sensibilización. La información obtenida permitió establecer relaciones descriptivas entre percepción ambiental, comportamiento turístico y cumplimiento de las recomendaciones establecidas para el avistamiento responsable de ballenas.

En el componente cualitativo se realizaron entrevistas semiestructuradas a operadores turísticos, guías y actores con experiencia directa en la actividad.

Las entrevistas semiestructuradas permitieron profundizar en las experiencias, percepciones y dificultades asociadas al desarrollo de la actividad turística, facilitando la identificación de patrones de comportamiento, problemáticas recurrentes y necesidades de sensibilización ambiental desde la perspectiva de los actores involucrados. Este componente cualitativo permitió complementar e interpretar los hallazgos cuantitativos obtenidos mediante las encuestas.

El número de entrevistas se definió bajo el criterio de saturación teórica, entendido como el punto en el cual la información recolectada comenzó a presentar patrones repetitivos y dejó de aportar nuevos elementos relevantes para el análisis. Posteriormente, la información cuantitativa obtenida mediante encuestas fue organizada y sistematizada a través de matrices de análisis descriptivo, permitiendo identificar frecuencias, tendencias y relaciones entre variables asociadas al comportamiento turístico y al conocimiento de las normas ambientales.

En el componente cualitativo, las entrevistas fueron transcritas, clasificadas y codificadas mediante categorías y subcategorías previamente definidas a partir de los objetivos de investigación y

del marco teórico. Este proceso permitió interpretar percepciones, experiencias y problemáticas recurrentes relacionadas con el turismo de avistamiento de ballenas.

Finalmente, se desarrolló un proceso de triangulación metodológica entre encuestas, entrevistas, observación directa y revisión documental, con el propósito de contrastar los hallazgos obtenidos desde diferentes fuentes de información y fortalecer la validez y confiabilidad de los resultados de la investigación.

4.5 Consideraciones éticas

esta investigación garantizará el cumplimiento de principios éticos fundamentales, asegurando el respeto por los participantes y el uso adecuado de la información recolectada.

Se propone implementar las siguientes medidas:

- Consentimiento informado: los participantes serán informados sobre el propósito del estudio y su participación será voluntaria.
- Confidencialidad: la información recolectada será tratada de manera anónima, evitando la identificación de los participantes, por lo cual es importante proyectar un documento de consentimiento y confidencialidad entre las partes
- Uso responsable de la información: los datos serán utilizados con fines académicos y en un futuro para ser presentado a alguna entidad pública privada que desee implementar este proyecto
- Respeto al entorno ambiental: la recolección de información no interferirá con el comportamiento natural de las ballenas ni con las dinámicas del ecosistema.

Instrumentos y Operacionalización.

4.6 Instrumento definido.

Para la recolección de información se emplearon dos instrumentos principales:

1.Encuesta estructurada

Se aplico una encuesta estructurada dirigida a turistas y operadores turísticos, cuyo propósito fue el de identificar:

- nivel de conocimiento sobre normas ambientales,
- percepción frente al turismo responsable,
- prácticas desarrolladas durante el avistamiento,
- y aceptación de estrategias audiovisuales de sensibilización.

El instrumento incluyo preguntas cerradas y escalas para facilitar el análisis cuantitativo de la información.

2.Entrevista semiestructurada

Se desarrollo entrevistas semiestructuradas dirigidas principalmente a operadores turísticos y guías, permitiendo profundizar en:

- Experiencias relacionadas con la actividad
- Dificultades en el cumplimiento de normas
- Percepción sobre las malas prácticas
- Necesidades de sensibilización ambiental.

Estos instrumentos consideramos nos permitieron integrar información cuantitativa y cualitativa, garantizando una comprensión integral del fenómeno estudiado.

4.7 Categorías y subcategorías.

La construcción de las categorías de análisis se realizó a partir de un proceso de revisión teórica y conceptual relacionado con turismo sostenible, educación ambiental, comportamiento proambiental y comunicación audiovisual aplicada a contextos ecoturísticos. Para ello, se tomaron como referencia investigaciones científicas recientes, lineamientos normativos sobre avistamiento responsable de mamíferos acuáticos y estudios relacionados con percepción ambiental y cambio de comportamiento.

Inicialmente, se identificaron los principales temas recurrentes en la literatura revisada, especialmente aquellos asociados a:

- Prácticas de avistamiento.
- Cumplimiento normativo.
- Percepción ambiental.
- Sensibilización.
- Estrategias comunicativas.

Posteriormente, estos elementos fueron agrupados en dimensiones temáticas más amplias, permitiendo definir categorías generales y subcategorías específicas orientadas al análisis de la información recolectada mediante encuestas, entrevistas y observación directa.

Las categorías también fueron construidas considerando la relación existente entre los objetivos específicos de la investigación y las variables analizadas en los instrumentos de recolección de información. De esta manera, cada categoría responde directamente a uno o varios objetivos del estudio y permite organizar de forma sistemática los datos obtenidos durante el trabajo de campo.

En el componente cualitativo, las categorías sirvieron como base para la codificación y clasificación de las respuestas obtenidas en las entrevistas semiestructuradas. En el componente cuantitativo, estas categorías permitieron estructurar variables de análisis relacionadas con frecuencia de prácticas, niveles de conocimiento, percepciones y actitudes frente al turismo responsable.

La organización categorial de la investigación quedó estructurada de la siguiente manera:

Categoría 1: Prácticas de avistamiento

- Distancia a las ballenas
- Comportamiento de embarcaciones
- Cumplimiento de normas

Categoría 2: Conocimiento normativo

- Conocimiento de la normativa
- Fuentes de información
- Nivel de capacitación

Categoría 3: Percepción del turismo responsable

- Importancia ambiental
- Riesgos percibidos
- Actitud frente a buenas prácticas

Categoría 4: Estrategia audiovisual

- Nivel de comprensión del mensaje
- Canales de difusión
- Aceptación de contenido audiovisual

4.8 Procedimiento de análisis de información

La información cuantitativa obtenida mediante encuestas fue organizada, tabulada y sistematizada utilizando matrices de análisis estadístico descriptivo, permitiendo identificar frecuencias, porcentajes, tendencias y relaciones entre variables asociadas al comportamiento turístico, el conocimiento normativo y la percepción sobre el turismo responsable. Estos resultados facilitaron el análisis de patrones relacionados con las prácticas desarrolladas durante las actividades de avistamiento de ballenas en Buenaventura.

En el caso de la información cualitativa, las entrevistas fueron transcritas y posteriormente clasificadas y codificadas mediante categorías y subcategorías previamente definidas a partir de los objetivos de investigación y del marco teórico. El proceso de codificación permitió identificar patrones, percepciones recurrentes, experiencias compartidas y relaciones entre los discursos de los participantes frente a las problemáticas asociadas al turismo de avistamiento.

Posteriormente, se desarrolló un proceso de análisis interpretativo orientado a relacionar los hallazgos obtenidos con los enfoques conceptuales y teóricos abordados en la investigación, especialmente aquellos relacionados con turismo sostenible, educación ambiental, comunicación ambiental y comportamiento proambiental. Este proceso permitió comprender las dinámicas existentes entre percepción ambiental, prácticas turísticas y apropiación de las normas de avistamiento responsable.

Finalmente, se realizó un proceso de triangulación metodológica integrando:

• resultados de encuestas,

• entrevistas,

• observación directa,

• y revisión documental.

La triangulación permitió contrastar la información obtenida desde diferentes fuentes y técnicas de recolección, fortaleciendo la interpretación crítica de los resultados y la validez de la investigación. Asimismo, facilitó la identificación de coincidencias, diferencias y relaciones entre los hallazgos cuantitativos y cualitativos, permitiendo construir una comprensión más integral de la problemática estudiada.

4.9 Limitaciones metodológicas

Entre las principales limitaciones de la investigación se identificaron:

- La temporalidad de la temporada de avistamiento, que restringe el periodo de recolección de información.
- limitaciones de acceso a determinados operadores turísticos o zonas de observación.
- Limitaciones asociadas al tamaño muestral debido a disponibilidad de participantes.
- sesgos derivados de respuestas subjetivas de turistas y operadores.

Sin embargo, se considera que la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas permitió reducir estas limitaciones y obtener una comprensión integral de la problemática estudiada.

4.10 Matriz Categorial

Enfoque	Categoría / Variable	Subcategoría / Indicador	Pregunta / Ítem
Cualitativo	Prácticas de avistamiento	Comportamiento en campo	¿Cómo describiría las prácticas actuales durante el avistamiento de ballenas?
Cuantitativo	Prácticas de avistamiento	Cumplimiento de distancia	Durante el avistamiento se respeta la distancia mínima con las ballenas
Cualitativo	Prácticas de avistamiento	Incumplimiento de normas	¿Qué prácticas inadecuadas ha observado durante el avistamiento?
Cuantitativo	Prácticas de avistamiento	Conducta de embarcaciones	Las embarcaciones evitan perseguir a las ballenas
Cualitativo	Conocimiento normativo	Información previa	¿Cómo reciben los turistas información sobre las normas de avistamiento?
Cuantitativo	Conocimiento normativo	Nivel de conocimiento	Conozco las normas para el avistamiento de ballenas
Cualitativo	Conocimiento normativo	Capacitación	¿Qué tan preparados están los operadores para cumplir las normas?
Cuantitativo	Conocimiento normativo	Acceso a información	Antes de la actividad recibí información sobre buenas prácticas
Cualitativo	Percepción del turismo responsable	Importancia ambiental	¿Por qué considera importante proteger a las ballenas?
Cuantitativo	Percepción del turismo responsable	Valoración ambiental	Es importante proteger a las ballenas durante el avistamiento
Cualitativo	Percepción del turismo responsable	Riesgos	¿Qué riesgos genera un avistamiento irresponsable?

Cuantitativo	Percepción del turismo responsable	Impacto percibido	Las malas prácticas afectan el comportamiento de las ballenas
Cualitativo	Estrategia audiovisual	Efectividad	¿Cómo cree que un video podría influir en el comportamiento de turistas?
Cuantitativo	Estrategia audiovisual	Aceptación	Un video educativo puede mejorar el comportamiento de los turistas
Cualitativo	Estrategia audiovisual	Implementación	¿Qué tipo de contenido audiovisual sería más efectivo?
Cuantitativo	Estrategia audiovisual	Medio de difusión	Las redes sociales son un medio efectivo para promover turismo responsable

Tabla 4 Matriz categorial

4.11 Instrumentos de operacionalización:

Se presentan los formatos de los instrumentos elegidos:

4.11.1 Formato Encuesta:

ENCUESTA: TURISMO RESPONSABLE EN AVISTAMIENTO DE BALLENAS.

Encuesta estructurada, dirigida a turistas y operadores turísticos y otros, con el fin de medir el nivel de conocimiento, cumplimiento de normas y percepción sobre el avistamiento responsable.

1. Tipo de Participante

Marca solo un óvalo.

- ◯ Turista
- ◯ Operador turístico
- ◯ Otro: ___

2. Edad

Marca solo un óvalo.

- ◯ 18-25
- ◯ 26-35
- ◯ 36-50
- ◯ 50+

3. ¿Es la primera vez que participa en avistamiento de ballenas?

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

4. Antes de la actividad, recibió información sobre buenas prácticas de avistamiento?

Marca solo un óvalo.

- No recibi informacion
- Recibi poca informacion
- Si recibi informacion

5. En escala del 1 al 5 que tanto conozco las normas para el avistamiento de ballenas (1= poco conocimiento 5= mucho conocimiento)

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] 1
- [ ] 2
- [ ] 3
- [ ] 4
- [ ] 5

6. Sé cuál es la distancia mínima que se debe mantener con las ballenas

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

7. Durante el avistamiento se respetó la distancia adecuada

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Rara vez
- Frecuentemente
- Siempre

8. Las embarcaciones evitaron perseguir a las ballenas

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Rara vez
- Frecuentemente
- Siempre

9. Se evidenció control en el número de embarcaciones durante el avistamiento?

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

10. Indique cual de las siguientes situaciones de riesgo observo durante el avistamiento :

Marca solo un óvalo.

- Embarcaciones demasiado cerca de las ballenas
- Persecución de ballenas por parte de lanchas
- Exceso de embarcaciones en un mismo punto
- Maniobras bruscas o alta velocidad
- Situaciones que representaban riesgo para los turistas

11. En escala de 1 al 5 que tanto considera que es importante proteger a las ballenas durante el avistamiento.
(1= Nada importante 5= Muy importante)

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] 1
- [ ] 2
- [ ] 3
- [ ] 4
- [ ] 5

12. En escala del 1 al 5 que tanto condisera que el turismo responsable mejora la sostenibilidad del destino.
(1= Poca Mejora 5= Mucha mejora)

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] 1
- [ ] 2
- [ ] 3
- [ ] 4
- [ ] 5

16. ¿Por qué medio preferiría recibir este contenido?

Marca solo un óvalo.

- Redes sociales
- WhatsApp
- Video en sitio
- YouTube
- Otro: ___

13. Me gustaría recibir información a través de videos educativos

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

14. En escala del 1 al 5 que tanto Considera que un video puede mejorar el comportamiento de los turistas.
(1= Poca Mejora 5= Mucha mejora)

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. En qué momento sería más efectivo recibir este contenido audiovisual?

Marca solo un óvalo.

- Antes del recorrido
- Durante el recorrido
- Después del recorrido

Ilustración 3 Formato de instrumento operacionalización encuesta

4.11.2 Formato Entrevistas:

se dividieron en dos secciones una para operadores turísticos y una para turistas:

4.11.2.1 Operadores turísticos:

Ficha de Entrevista – Operadores Turísticos

1. Datos generales del entrevistado

- Nombre completo: _____
- Edad: _____
- Sexo: _____
- Años de experiencia en turismo: _____
- Zona donde opera: _____

1. ¿Cómo describe el desarrollo actual del avistamiento de ballenas en Buenaventura en cuanto a organización, cumplimiento de normas y comportamiento de turistas y operadores?

R/_____
_____
_____
_____

2. ¿Qué prácticas inadecuadas se presentan durante la actividad?

R/_____
_____
_____
_____

3. ¿Qué dificultades tienen los operadores y lancheros para cumplir las normas establecidas?

R/_____
_____
_____
_____

4. ¿Cómo se informa actualmente a turistas y lancheros sobre las normas y qué tan efectivo considera ese proceso?

R/_____
_____
_____
_____

5. ¿Qué acciones o estrategias propondría para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

R/_____
_____
_____
_____

4.11.2.2 Turistas:

Ficha de Entrevista – Turistas
Avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura
1. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): _____
- Edad: _____
- Ciudad de origen: _____
- Nivel educativo: _____
- Fecha de la visita: _____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?
_____
_____
_____
_____
_____

2. Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?_____
_____
_____
_____
_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?
_____
_____
_____
_____

4. ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas?¿Porqué?_____
_____
_____
_____

5. ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?_____
_____
_____

4.12 Validación del Instrumento

El proceso de validación de los instrumentos de recolección de información se realizó mediante una validación por experto, en este caso, por la docente orientadora del curso, quien evaluó la pertinencia metodológica del diseño propuesto.

La validación se llevó a cabo considerando los siguientes criterios:

- Claridad: redacción comprensible de las preguntas, evitando ambigüedades.
- Coherencia: alineación entre preguntas, objetivos de investigación y categorías definidas.
- Pertinencia: correspondencia de los instrumentos con el enfoque metodológico (cuantitativo y cualitativo) y con el tipo de estudio aplicado.

Como resultado del proceso de validación, se identificaron las siguientes observaciones principales:

- Existía confusión entre los instrumentos, particularmente entre encuesta y entrevista, lo que afectaba la diferenciación metodológica.
- La entrevista se encontraba sobrecargada de preguntas, lo cual dificultaba su aplicación en campo y limitaba la profundidad del análisis cualitativo.
- Varias preguntas de la entrevista estaban formuladas como preguntas cerradas, propias de una encuesta, lo que impedía el desarrollo de respuestas amplias y explicativas.
- Se evidenció falta de profundidad cualitativa, debido a la ausencia de preguntas de seguimiento y exploración.
- En la encuesta, se identificaron inconsistencias en la escala de medición, así como la formulación de algunos ítems demasiado generales.

Estas observaciones permitieron identificar ajustes necesarios para fortalecer la calidad metodológica de los instrumentos antes de su aplicación en campo.

4.12.1 Ajustes realizados al Instrumento

A partir del proceso de validación, se realizaron ajustes metodológicos orientados a mejorar la calidad, coherencia y aplicabilidad de los instrumentos de recolección de información.

En primer lugar, se procedió a diferenciar claramente los instrumentos, estableciendo que:

- La encuesta tiene un propósito de medición cuantitativa, estructurada mediante ítems cerrados y escalas de valoración.
- La entrevista tiene un propósito cualitativo, orientado a la exploración profunda de percepciones, experiencias y problemáticas.

En relación con la entrevista, se realizaron los siguientes ajustes:

- Se redujo el número de preguntas, priorizando calidad sobre cantidad.
- Se reformularon las preguntas para que fueran abiertas, reflexivas y orientadas a la argumentación, permitiendo al entrevistado narrar experiencias y explicar situaciones.
- Se incorporaron preguntas de seguimiento y profundización, con el fin de obtener información más rica para el análisis cualitativo.
- Se reorganizaron los bloques temáticos para mejorar la fluidez de la entrevista en campo.

En cuanto a la encuesta, se realizaron los siguientes ajustes:

- Se unificó la escala de medición, garantizando consistencia en todas las secciones del instrumento.
- Se reformularon los ítems para que fueran más específicos y medibles, evitando generalidades.

- Se ajustó la redacción para mejorar la claridad y comprensión por parte de los participantes.

Estos ajustes nos permitieron fortalecer la coherencia metodológica del estudio, garantizando que los instrumentos propuestos respondan de manera adecuada a los objetivos de investigación y faciliten la obtención de información válida y confiable.

4.13 Estrategia de Pilotaje

Con el fin de validar la aplicabilidad y comprensión de los instrumentos, se realizará un proceso de pilotaje previo a la recolección definitiva de la información.

El pilotaje se aplicará a una muestra pequeña y representativa de la población objetivo, conformada por:

- 5 turistas que participen en actividades de avistamiento de ballenas
- 3 operadores turísticos o lancheros

El propósito del pilotaje es:

- Verificar la claridad y comprensión de las preguntas
- Evaluar la duración de aplicación de los instrumentos
- Identificar posibles errores de redacción o interpretación
- Analizar la coherencia entre preguntas y objetivos del estudio

Durante el pilotaje se evaluarán los siguientes aspectos:

- Nivel de comprensión de los participantes frente a los ítems
- Fluidez de la entrevista y capacidad de generar respuestas profundas
- Funcionamiento de la escala de medición en la encuesta
- Pertinencia de las preguntas frente al contexto real

A partir de los resultados obtenidos en el pilotaje, se realizarán los ajustes finales necesarios para garantizar la calidad de los instrumentos antes de su aplicación definitiva.

5 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSION.

5.1 Encuestas.

Con el propósito de identificar las prácticas, percepciones y niveles de conocimiento relacionados con el turismo responsable durante el avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura, se aplicó una encuesta estructurada a 24 participantes entre turistas, operadores turísticos y actores vinculados a la actividad.

Los resultados obtenidos permitieron analizar el comportamiento de los participantes frente al cumplimiento de normas ambientales, el conocimiento sobre las buenas prácticas de avistamiento y la percepción frente a la implementación de una estrategia audiovisual de sensibilización.

5.1.1 Caracterización de los participantes

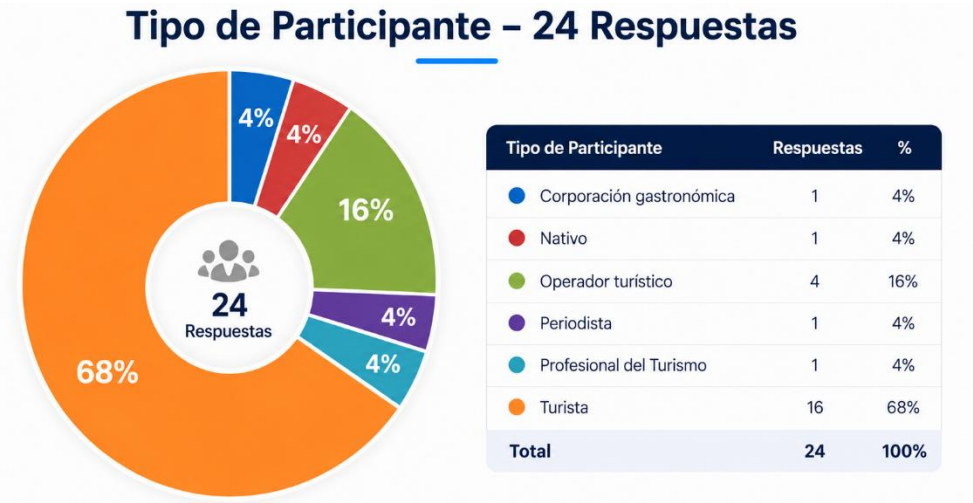


Figura 1 Tipo de participante

Los resultados evidencian que el 68 % de los encuestados corresponde a turistas, mientras que el porcentaje restante se distribuye entre operadores turísticos, nativos, periodistas, profesionales del turismo y representantes de corporaciones gastronómicas.

Este resultado evidencia que la percepción predominante del estudio se encuentra asociada principalmente a la experiencia del visitante, aspecto relevante considerando que el comportamiento del turista constituye uno de los factores con mayor incidencia en el cumplimiento o incumplimiento de las normas de avistamiento responsable.

Sin embargo, la menor participación de operadores turísticos también representa una limitación metodológica, debido a que reduce la posibilidad de comparar de manera proporcional ambas perspectivas. Aun así, la inclusión de entrevistas semiestructuradas permitió complementar esta limitación mediante la profundización cualitativa de las experiencias y percepciones de los actores operativos vinculados a la actividad turística.

Asimismo, la caracterización de los participantes permitió identificar diferentes niveles de experiencia frente al avistamiento de ballenas, aspecto que influye directamente en el conocimiento de las normas ambientales y en la percepción de las buenas prácticas durante la actividad ecoturística.

5.1.2 Edad de los participantes

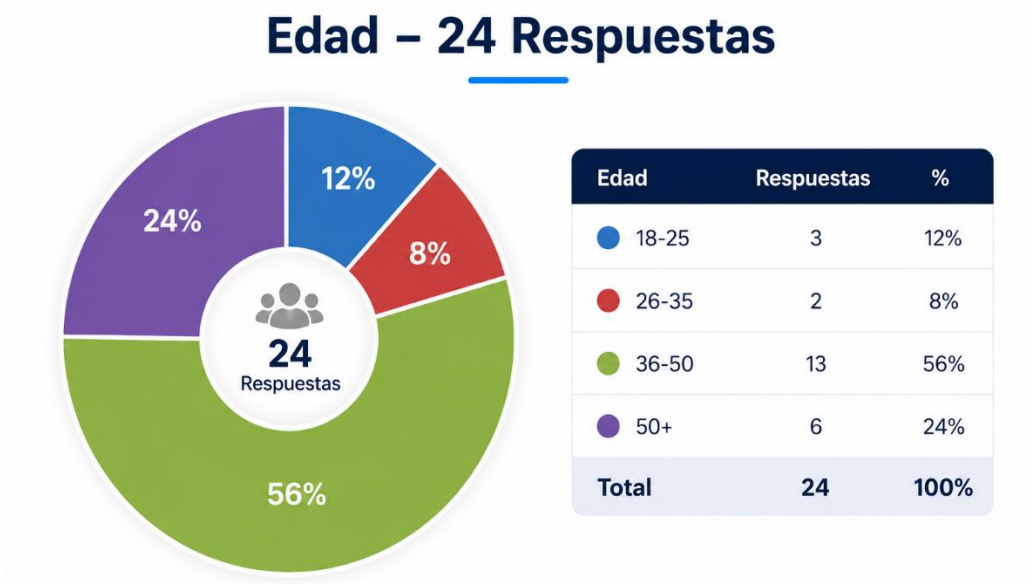


Figura 2Edad de los participantes

La mayor concentración de participantes se ubica en el rango entre 36 y 50 años, correspondiente al 56 % de la muestra. El grupo de mayores de 50 años representa el 24 %, mientras que los participantes entre 18 y 25 años corresponden al 12 %.

Los resultados evidencian una mayor participación de personas jóvenes y adultos jóvenes dentro de las actividades de avistamiento de ballenas, lo que permite identificar que este tipo de turismo de naturaleza presenta una alta aceptación entre grupos poblacionales interesados en experiencias recreativas y ambientales.

Esta composición etaria resulta relevante para la investigación debido a que diferentes estudios sobre comportamiento turístico y educación ambiental señalan que los visitantes jóvenes suelen presentar mayor disposición hacia procesos de sensibilización ambiental y consumo de contenidos audiovisuales e interactivos.

Sin embargo, la investigación también evidenció que pertenecer a grupos etarios jóvenes no garantiza necesariamente un mayor conocimiento de las normas ambientales relacionadas con el avistamiento responsable. Tanto en las encuestas como en las entrevistas se identificaron vacíos importantes frente a temas como distancias mínimas, comportamiento adecuado de embarcaciones y efectos de las malas prácticas sobre las ballenas.

Este hallazgo permite interpretar que el problema identificado en Buenaventura no depende únicamente del perfil demográfico de los turistas, sino también de debilidades en los procesos de comunicación y educación ambiental desarrollados antes y durante los recorridos turísticos.

Asimismo, la predominancia de participantes jóvenes representa una oportunidad importante para la implementación de estrategias audiovisuales de sensibilización, debido a que este grupo poblacional presenta mayor interacción con contenidos digitales, herramientas visuales y formatos comunicativos dinámicos.

5.1.3 Participación previa en actividades de avistamiento

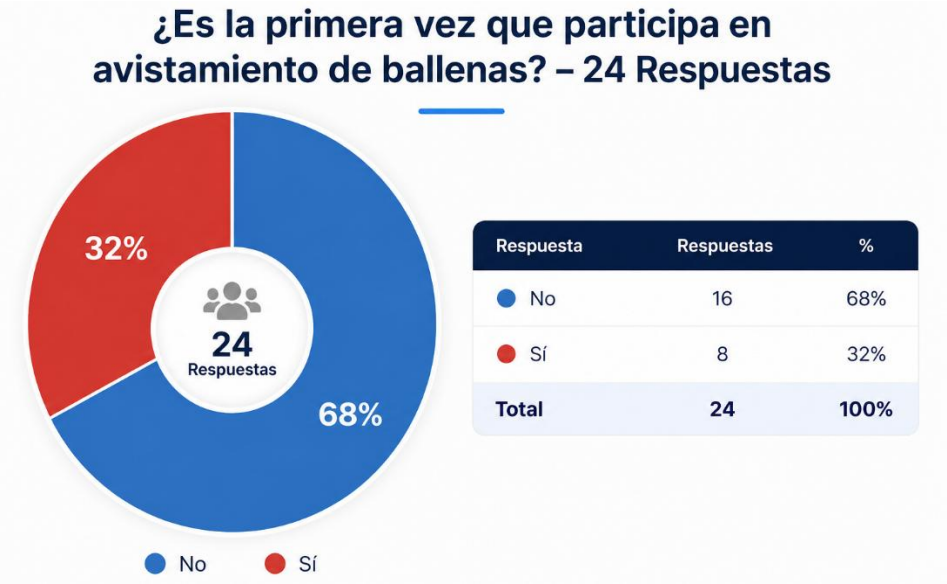


Figura 3Participación previa en actividades de avistamiento

El 68 % de los encuestados manifestó haber participado anteriormente en actividades de avistamiento de ballenas, mientras que el 32% indicó que era su primera experiencia en este tipo de turismo de naturaleza.

Este resultado evidencia que una parte importante de los participantes ya contaba con experiencias previas relacionadas con el avistamiento de cetáceos, aspecto relevante para analizar los niveles de conocimiento, percepción ambiental y apropiación de buenas prácticas durante la actividad turística.

Sin embargo, los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas permitieron identificar que, pese a la experiencia previa de muchos visitantes, persisten vacíos importantes frente al conocimiento de normas ambientales y protocolos de avistamiento responsable. Esta situación permite interpretar que las malas prácticas identificadas no se relacionan únicamente con el desconocimiento inicial de los

turistas, sino también con debilidades en los procesos continuos de educación ambiental y sensibilización desarrollados dentro de la actividad ecoturística.

De igual manera, este hallazgo coincide con lo planteado por Cárdenas et al. (2021) (Cárdenas, S.; Lewandowski, K.; Cooke, S., 2021), quienes sostienen que la experiencia previa en actividades de turismo marino no garantiza automáticamente comportamientos responsables, especialmente cuando los visitantes no reciben orientación ambiental clara y permanente durante las excursiones.

Las entrevistas realizadas a operadores turísticos también evidenciaron que muchos turistas repiten este tipo de actividades desde una perspectiva principalmente recreativa, priorizando la cercanía con las ballenas y la experiencia visual sobre los criterios de conservación ambiental. Esta situación genera una contradicción importante entre el interés turístico por la naturaleza y la apropiación efectiva de conductas sostenibles.

Desde la perspectiva del comportamiento ambiental, los resultados respaldan los planteamientos de Stern (2000 (Paul Stern, 2000)), quien afirma que la conciencia o experiencia ambiental previa no siempre se traduce en acciones responsables si no existen procesos pedagógicos capaces de fortalecer valores, normas y comportamientos proambientales.

En términos de sostenibilidad, este hallazgo evidencia la necesidad de implementar estrategias permanentes de sensibilización ambiental dirigidas no solo a visitantes nuevos, sino también a turistas recurrentes, fortaleciendo así la apropiación de buenas prácticas dentro de las actividades de avistamiento de ballenas en el Distrito de Buenaventura.

5.1.4 Información recibida antes de la actividad



Figura 4 Información recibida antes de la actividad

El 48 % de los encuestados afirmó no haber recibido información sobre buenas prácticas antes de realizar el recorrido. Asimismo, el 20% manifestó haber recibido poca información y únicamente el 32 % indicó haber recibido orientación adecuada antes del desarrollo de la actividad turística.

Estos resultados evidencian una debilidad significativa en los procesos de sensibilización ambiental previa al recorrido, convirtiéndose en uno de los hallazgos más relevantes de la investigación. La información obtenida permite identificar que una parte considerable de los turistas participa en las actividades de avistamiento sin contar con conocimientos suficientes sobre normas ambientales, riesgos ecológicos y comportamientos adecuados dentro del ecosistema marino.

Esta situación coincide con lo planteado por Cárdenas et al. (2021), quienes sostienen que la ausencia de orientación ambiental reduce la capacidad de los visitantes para reconocer prácticas responsables y comprender las consecuencias ecológicas derivadas de determinadas conductas durante el avistamiento de cetáceos. (Cárdenas, S.; Lewandowski, K.; Cooke, S., 2021)

De igual manera, las entrevistas realizadas a operadores turísticos permitieron identificar que, en muchos casos, las explicaciones sobre normas ambientales se realizan de manera rápida o limitada debido al tiempo de salida de las embarcaciones, la alta rotación de turistas o la falta de materiales pedagógicos de apoyo. Esto evidencia una desconexión entre la importancia ambiental de la actividad y los procesos educativos desarrollados antes del recorrido.

La ausencia de información previa también puede influir directamente en la persistencia de prácticas inadecuadas identificadas durante la investigación, tales como el acercamiento excesivo a las ballenas, el desconocimiento de las distancias mínimas permitidas y la presión ejercida por algunos turistas para obtener experiencias más cercanas con los cetáceos.

Desde la teoría del comportamiento planificado de Ajzen (1991), estos resultados permiten interpretar que las personas difícilmente adoptarán conductas responsables si previamente no cuentan con información clara sobre las normas, riesgos e impactos asociados a la actividad turística. (Icek Ajzen, 1991)

Asimismo, los hallazgos evidencian que el problema identificado en Buenaventura no corresponde únicamente al incumplimiento normativo, sino también a debilidades en los procesos de educación ambiental y comunicación preventiva desarrollados dentro de la actividad ecoturística.

En términos de sostenibilidad, esta situación representa un riesgo importante para la conservación marina, debido a que limita la apropiación de buenas prácticas y favorece comportamientos que pueden afectar el bienestar de las ballenas jorobadas y el equilibrio del ecosistema marino.

5.1.5 Nivel de conocimiento de las normas

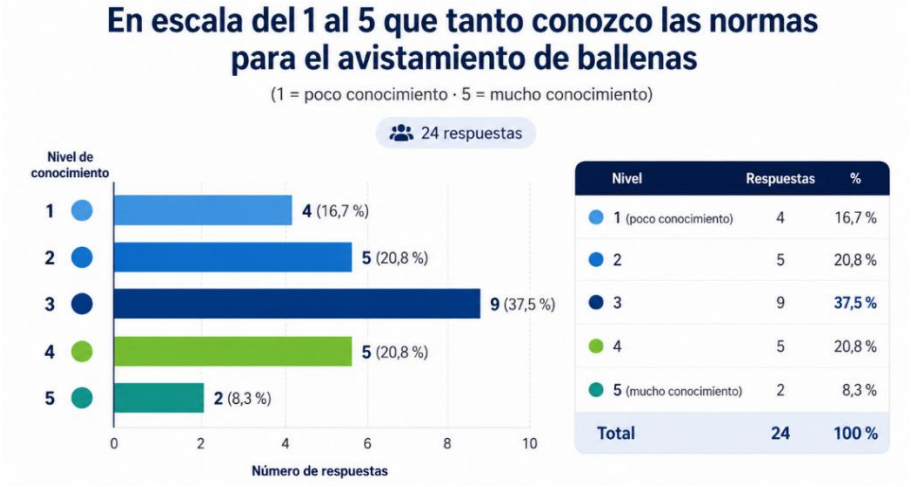


Figura 5 Nivel de conocimiento de las normas.

Frente al nivel de conocimiento sobre las normas de avistamiento de ballenas, la mayoría de los participantes se ubicó en niveles intermedios. El 37,5 % calificó su conocimiento en nivel 3 sobre 5, mientras que el 20,8 % se ubicó en nivel 2 y otro 20,8 % en nivel 4. Únicamente el 8,3 % consideró tener un nivel alto de conocimiento sobre la normativa relacionada con el avistamiento responsable de cetáceos.

Los resultados evidencian que existe un conocimiento parcial de las normas ambientales y de seguridad aplicables a las actividades de avistamiento de ballenas. Aunque una parte de los participantes manifestó reconocer ciertas prácticas responsables, persisten vacíos importantes frente a aspectos técnicos relacionados con distancias mínimas, comportamiento de las embarcaciones y protocolos de protección de fauna marina.

Este hallazgo resulta especialmente relevante debido a que el conocimiento normativo constituye uno de los principales factores que influyen en la adopción de conductas responsables dentro del turismo de naturaleza. En este sentido, la investigación permite identificar que muchos turistas poseen nociones generales sobre la importancia de proteger a las ballenas, pero presentan dificultades

para comprender de manera específica cómo deben actuar durante el desarrollo de la actividad turística.

Los resultados obtenidos coinciden con lo planteado por Ajzen (1991), quien sostiene que el comportamiento de las personas está condicionado, entre otros factores, por el nivel de información y comprensión que poseen frente a determinadas acciones y sus consecuencias. Desde esta perspectiva, el limitado conocimiento de las normas reduce la capacidad de los visitantes para identificar prácticas inadecuadas y actuar de manera preventiva frente a posibles afectaciones ambientales.

De igual manera, las entrevistas realizadas a operadores turísticos evidenciaron que gran parte de los visitantes desconoce la existencia de protocolos oficiales de avistamiento responsable antes de iniciar los recorridos. Algunos operadores señalaron incluso que muchos turistas asumen que el avistamiento funciona como una actividad recreativa convencional, sin dimensionar las implicaciones ecológicas asociadas al comportamiento de las embarcaciones sobre los cetáceos.

Este hallazgo guarda relación directa con la Resolución 0158 de 2021 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual establece lineamientos técnicos específicos para el avistamiento responsable de cetáceos en Colombia. Sin embargo, los resultados de la investigación evidencian que la existencia de la normativa no garantiza necesariamente su apropiación por parte de los actores turísticos, especialmente cuando los procesos de divulgación y sensibilización resultan insuficientes.

Asimismo, la investigación coincide con estudios recientes sobre turismo marino sostenible, los cuales señalan que las debilidades en educación ambiental y apropiación normativa representan uno de los principales factores asociados a la persistencia de malas prácticas durante el avistamiento de cetáceos.

esta situación evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos pedagógicos y comunicativos orientados no solo a informar sobre las normas existentes, sino también a promover procesos de

comprensión y apropiación ambiental que favorezcan conductas responsables dentro del ecosistema marino.

5.1.6 Conocimiento de la distancia mínima permitida



Figura 6 Conocimiento de la distancia mínima permitida

El 52 % de los encuestados manifestó no conocer la distancia mínima que debe mantenerse frente a las ballenas durante el recorrido turístico.

Este resultado llama especialmente la atención debido a que la distancia de observación es una de las medidas más importantes dentro de los protocolos de avistamiento responsable. Aunque muchos turistas manifestaron interés por la conservación de las ballenas, gran parte desconoce aspectos básicos relacionados con la manera adecuada de interactuar con ellas durante la actividad.

Durante las entrevistas y observaciones en campo se identificó que varios visitantes asociaban una “buena experiencia” con la posibilidad de acercarse lo más posible a los cetáceos o capturar fotografías a corta distancia. Esta percepción genera presión sobre algunos operadores turísticos, quienes en ocasiones flexibilizan ciertas recomendaciones para responder a las expectativas de los turistas.

Lo anterior coincide con estudios recientes desarrollados en el Pacífico colombiano, como el de Girón-Castaño et al. (2025), donde se identificaron aproximaciones inadecuadas de embarcaciones y alteraciones en el comportamiento de las ballenas jorobadas, especialmente en zonas con alta concentración turística.

Más allá del desconocimiento técnico de una norma, los resultados muestran una dificultad más profunda relacionada con la forma en que los turistas perciben el avistamiento de ballenas. Para muchos participantes, la actividad continúa viéndose principalmente como una experiencia recreativa y no como una interacción que requiere límites ambientales claros.

En este sentido, el problema no parece estar únicamente en la falta de regulación, sino en la poca apropiación de los criterios de conservación por parte de algunos actores turísticos. Esto explica por qué continúan presentándose acercamientos excesivos incluso cuando existen lineamientos oficiales sobre el manejo de embarcaciones.

5.1.7 Respeto de la distancia adecuada

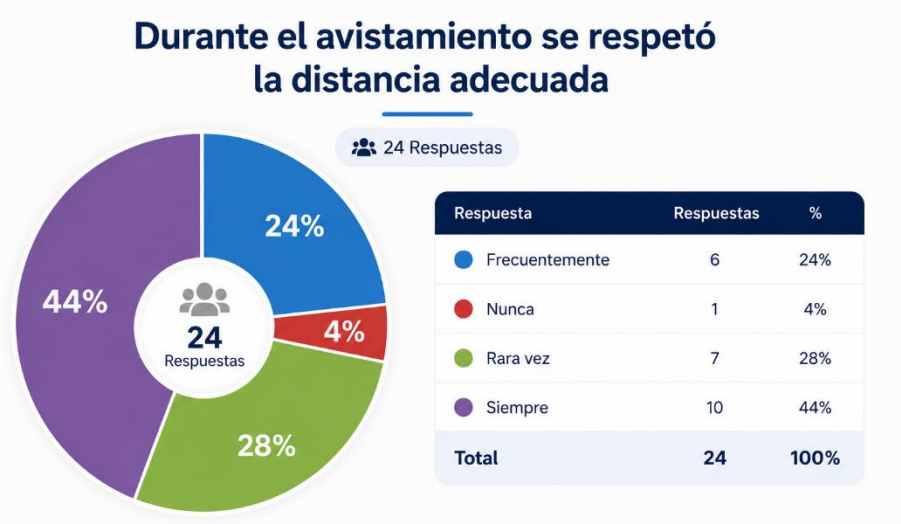


Figura 7 Respeto de la distancia adecuada

El 44 % de los participantes indicó que durante el recorrido siempre se respetó la distancia adecuada frente a las ballenas. Sin embargo, el 28 % señaló que esto ocurría rara vez y el 24 % manifestó que solo se cumplía frecuentemente.

Aunque una parte de los encuestados percibió un manejo adecuado de las embarcaciones durante el avistamiento, los resultados evidencian diferencias importantes entre unos recorridos y otros. Esto permite interpretar que el cumplimiento de las normas ambientales no se desarrolla de manera uniforme, sino que depende en gran medida del operador turístico, del conductor de la embarcación y del nivel de control ejercido durante la actividad.

Durante las entrevistas realizadas a operadores turísticos, algunos participantes señalaron que existen recorridos donde se procura mantener las distancias establecidas y brindar orientación ambiental a los turistas; sin embargo, también reconocieron que en temporadas de alta demanda algunos prestadores priorizan la experiencia cercana con las ballenas para satisfacer las expectativas de los visitantes.

Esta situación genera una percepción variable del turismo responsable entre los turistas y evidencia que las buenas prácticas todavía no se encuentran completamente consolidadas dentro de la dinámica turística del territorio.

De igual manera, los resultados muestran una contradicción importante: aunque muchos turistas consideran fundamental proteger a las ballenas, varios de ellos perciben acercamientos excesivos durante los recorridos. Esto evidencia que la valoración positiva hacia la conservación no siempre se refleja en las prácticas desarrolladas en el ecosistema marino.

Lo anterior coincide con los planteamientos de Stern (2000), quien sostiene que la preocupación ambiental no garantiza automáticamente comportamientos responsables cuando intervienen factores como presión social, intereses económicos o expectativas recreativas.

Asimismo, investigaciones recientes sobre turismo marino sostenible han identificado que las malas prácticas durante el avistamiento suelen intensificarse en escenarios donde existe competencia entre embarcaciones o limitada supervisión institucional.

En el caso de Buenaventura, los resultados permiten interpretar que la aplicación de las normas depende más de iniciativas individuales de algunos operadores que de un proceso homogéneo de control y apropiación ambiental en toda la actividad turística.

5.1.8 Persecución de ballenas por parte de embarcaciones



Figura 8 Persecución de ballenas por parte de embarcaciones

El 36 % de los participantes manifestó que las embarcaciones siempre evitaban perseguir a las ballenas durante el recorrido turístico. Sin embargo, el 24 % indicó que esto ocurría rara vez y el 12% señaló que nunca se evitaba dicha práctica.

Aunque una parte de los encuestados percibió un comportamiento adecuado por parte de las embarcaciones, los resultados muestran que la persecución de cetáceos continúa presentándose en algunos recorridos turísticos, lo que evidencia inconsistencias en la aplicación de las buenas prácticas ambientales dentro de la actividad.

Durante las encuestas y entrevistas, se identificó que algunos acercamientos ocurrían cuando las embarcaciones intentaban seguir el desplazamiento de las ballenas para mantenerlas visibles durante más tiempo o facilitar la toma de fotografías por parte de los turistas. En varios casos, esta práctica parecía estar asociada a la presión por ofrecer una experiencia más cercana y atractiva para los visitantes.

Esta situación resulta especialmente preocupante debido a que la persecución de cetáceos es considerada una de las prácticas con mayor impacto sobre el bienestar animal, ya que puede alterar los patrones naturales de desplazamiento, descanso y comportamiento de las ballenas jorobadas.

Los resultados coinciden con investigaciones desarrolladas sobre turismo marino sostenible, donde se ha identificado que el seguimiento constante de embarcaciones genera respuestas evasivas en los cetáceos y aumenta los niveles de estrés conductual, especialmente en zonas con alta presencia turística.

Asimismo, se evidenció una contradicción importante entre la percepción ambiental manifestada por algunos turistas y las prácticas descritas durante ciertos recorridos. Aunque la mayoría expresó considerar importante la protección de las ballenas, algunos participantes normalizaban acercamientos insistentes de las embarcaciones como parte habitual de la experiencia turística.

Esto permite interpretar que todavía existe una comprensión limitada sobre las afectaciones que determinadas conductas pueden generar sobre los cetáceos, especialmente cuando el avistamiento es percibido principalmente desde una lógica recreativa y no desde una perspectiva de conservación ambiental.

De igual manera, varios operadores turísticos señalaron que, en ocasiones, el comportamiento de algunas embarcaciones también responde a dinámicas de competencia entre prestadores turísticos, particularmente en temporadas de alta afluencia de visitantes.

En este contexto, los resultados evidencian que las problemáticas identificadas no dependen únicamente de la existencia de normas ambientales, sino también de factores culturales, económicos y conductuales presentes dentro de la actividad turística.

la persistencia de este tipo de prácticas representa un riesgo importante para la conservación marina, debido a que la presión constante sobre las ballenas puede afectar la calidad del hábitat y comprometer el desarrollo responsable del turismo de naturaleza en el Distrito de Buenaventura.

5.1.9 Control del número de embarcaciones durante el avistamiento



Figura 9 Control del número de embarcaciones durante el avistamiento

Frente a la percepción sobre el control del número de embarcaciones durante las actividades de avistamiento, los resultados evidenciaron una división exacta entre los participantes. El 52 % de los encuestados manifestó que sí observó control en el número de embarcaciones durante el recorrido, mientras que el otro 48 % indicó no haber percibido dicho control en las zonas de observación.

Estos resultados muestran percepciones divididas frente al manejo de la actividad turística y sugieren que la aplicación de las medidas de control no es percibida de manera uniforme por todos los visitantes.

Aunque una parte de los participantes considera que existen prácticas adecuadas de organización durante el avistamiento, otro grupo importante percibe escenarios donde varias embarcaciones coinciden alrededor de las ballenas, generando sensación de congestión y poca regulación durante la actividad.

Esta percepción resulta relevante debido a que el control del número de embarcaciones constituye uno de los principales lineamientos asociados al avistamiento responsable de cetáceos, especialmente para reducir presión sobre las ballenas y minimizar alteraciones en su comportamiento natural.

Lo anterior coincide con los hallazgos de Girón-Castaño et al. (2025), quienes identificaron en el Pacífico colombiano situaciones relacionadas con aproximaciones simultáneas de embarcaciones turísticas y alteraciones en el comportamiento de las ballenas jorobadas durante actividades de observación.

Los resultados también permiten identificar que algunos turistas relacionan una mejor experiencia de avistamiento con la posibilidad de acercarse más a las zonas donde se encuentran las ballenas, lo que podría influir indirectamente en la concentración de embarcaciones en determinados puntos de observación.

En este sentido, el problema no parece estar únicamente asociado a la existencia de normas ambientales, sino también a la manera en que turistas y operadores comprenden y aplican los criterios de turismo responsable dentro de la actividad.

5.1.10 Situaciones de riesgo observadas durante el avistamiento

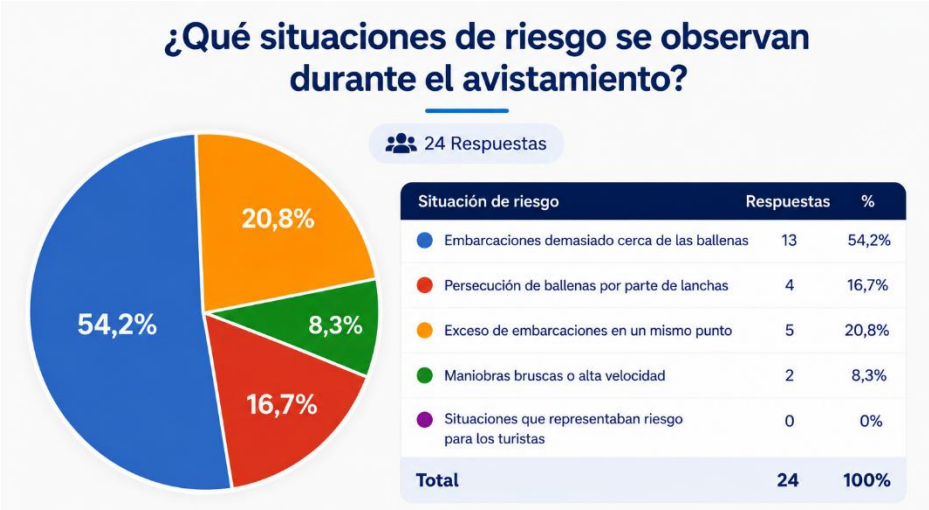


Figura 10 Situaciones de riesgo observadas durante el avistamiento

En relación con las situaciones de riesgo observadas durante las actividades de avistamiento, el 54.2% de los participantes identificó como principal problemática el acercamiento excesivo de las embarcaciones a las ballenas.

Adicionalmente, el 20.8 % señaló como riesgo el exceso de embarcaciones en un mismo punto, mientras que el 16.7 % manifestó haber observado persecución de ballenas por parte de las lanchas. Finalmente, el 8.3 % indicó haber evidenciado maniobras bruscas o desplazamientos a alta velocidad durante los recorridos turísticos.

Los resultados permiten identificar que, desde la percepción de los turistas, continúan presentándose prácticas que podrían afectar tanto el bienestar de las ballenas jorobadas como el desarrollo responsable de la actividad turística.

El acercamiento excesivo aparece como la principal situación de riesgo identificada por los participantes, aspecto relevante debido a que esta práctica puede alterar los patrones naturales de desplazamiento y comportamiento de los cetáceos. En este sentido, Hoyt (2001) plantea que uno de los

principales desafíos del turismo de avistamiento consiste en evitar que la presión turística transforme una actividad de conservación en una fuente de perturbación constante sobre la fauna marina.

Asimismo, el exceso de embarcaciones percibido por varios participantes refleja dificultades en la organización y manejo de la actividad turística, especialmente durante momentos de alta concentración de visitantes. Esta situación coincide con lo señalado por Suárez-Rojas et al. (2023), quienes sostienen que la sostenibilidad del turismo marino depende no solo de la existencia de normas, sino también de la capacidad de gestión y coordinación entre los actores involucrados.

Por otra parte, las respuestas relacionadas con persecución de ballenas y maniobras bruscas permiten interpretar que todavía persisten prácticas donde la experiencia turística inmediata parece tener mayor prioridad que los criterios de conservación ambiental.

Aunque muchos turistas logran reconocer estas situaciones como riesgosas, los resultados sugieren que existe una limitada apropiación de las implicaciones ecológicas que este tipo de comportamientos puede generar sobre las ballenas y el ecosistema marino.

Lo anterior guarda relación con lo planteado por Cárdenas et al. (2021), quienes destacan que los procesos de sensibilización ambiental influyen directamente en la capacidad de los visitantes para comprender y adoptar comportamientos responsables durante actividades ecoturísticas.

5.1.11 Importancia de proteger a las ballenas durante el avistamiento



Figura 11 Importancia de proteger a las ballenas durante el avistamiento

Frente a la importancia de proteger a las ballenas durante las actividades de avistamiento, el 95,8 % de los participantes otorgó la máxima calificación (5 sobre 5), indicando que considera esta protección como un aspecto “muy importante”. Únicamente un porcentaje reducido calificó este aspecto en niveles inferiores.

Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva frente a la conservación de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino, lo que evidencia que la mayoría de los turistas reconoce la importancia ambiental asociada a este tipo de actividades de turismo de naturaleza.

Esta percepción resulta relevante porque demuestra que existe disposición favorable hacia el turismo responsable y aceptación frente a la necesidad de implementar medidas de protección durante el avistamiento. En otras palabras, los participantes no perciben las normas ambientales como elementos innecesarios, sino como parte importante de la experiencia turística.

Sin embargo, al comparar este resultado con otros hallazgos de la investigación, se evidencia una contradicción importante entre la percepción ambiental manifestada por los participantes y algunas prácticas observadas durante los recorridos turísticos. Aunque la mayoría afirma considerar

fundamental la protección de las ballenas, también se identificaron situaciones relacionadas con acercamientos excesivos, persecución de cetáceos y concentración de embarcaciones en zonas de observación.

Esta situación permite interpretar que el reconocimiento de la importancia ambiental no siempre se traduce automáticamente en comportamientos responsables dentro de la actividad turística.

Lo anterior guarda relación con lo planteado por Stern (2000), quien sostiene que las actitudes positivas frente al ambiente no son suficientes para generar cambios conductuales si no existen procesos que fortalezcan la apropiación práctica de comportamientos sostenibles.

De igual manera, los resultados sugieren que muchos turistas valoran la conservación desde una perspectiva emocional y simbólica, especialmente por el atractivo natural y turístico que representan las ballenas jorobadas para el Pacífico colombiano. Sin embargo, varios participantes demostraron desconocimiento frente a aspectos específicos relacionados con normas de manejo y comportamiento adecuado durante el avistamiento.

En este sentido, la investigación evidencia que el desafío no consiste únicamente en generar conciencia sobre la importancia de proteger a las ballenas aspecto que ya parece ampliamente aceptado por los participantes, sino en fortalecer mecanismos que permitan convertir esa percepción positiva en prácticas concretas de conservación.

5.1.12 Percepción sobre el turismo responsable y la sostenibilidad del destino



Figura 12 Percepción sobre el turismo responsable y la sostenibilidad del destino

En relación con la percepción sobre el impacto del turismo responsable en la sostenibilidad del destino, el 79,2 % de los participantes calificó con la máxima valoración (5 sobre 5) que el turismo responsable contribuye significativamente a la sostenibilidad de Buenaventura.

Adicionalmente, el 4,2 % otorgó una valoración de 4, mientras que el 8,3 % calificó con nivel 3 y otro 8,3 % con nivel 2.

Los resultados evidencian que la mayoría de los participantes reconoce la relación existente entre el turismo responsable y la conservación ambiental del territorio, especialmente en un contexto como Buenaventura, donde el avistamiento de ballenas se ha consolidado como una de las principales actividades de turismo de naturaleza.

Más allá de la experiencia recreativa, varios participantes asociaron la protección de las ballenas y del ecosistema marino con la permanencia futura de la actividad turística y con los beneficios económicos que esta representa para las comunidades locales. Esto sugiere que muchos turistas comprenden que la sostenibilidad del destino depende directamente del manejo adecuado de los recursos naturales que hacen posible la actividad.

Este resultado coincide con lo planteado por Suárez-Rojas et al. (2023), quienes señalan que la sostenibilidad del turismo de avistamiento depende del equilibrio entre aprovechamiento turístico, conservación ambiental y participación responsable de los actores involucrados.

Sin embargo, al relacionar este hallazgo con otros resultados de la investigación, se observa nuevamente una diferencia entre la percepción positiva frente al turismo sostenible y algunas prácticas identificadas durante los recorridos turísticos. Aunque la mayoría reconoce la importancia del turismo responsable para el futuro del destino, persisten comportamientos asociados a acercamientos excesivos, congestión de embarcaciones y desconocimiento de normas ambientales.

Esta situación permite interpretar que existe una apropiación general del discurso sobre sostenibilidad, pero todavía limitaciones en la aplicación práctica de comportamientos responsables dentro de la actividad turística.

De igual manera, los resultados evidencian un contexto favorable para el desarrollo de estrategias de sensibilización ambiental, debido a que los participantes muestran disposición positiva frente a iniciativas orientadas a la conservación y protección del entorno marino.

5.1.13 Interés en recibir información mediante videos educativos



Figura 13 Interés en recibir información mediante videos educativos

El 88 % de los participantes manifestó interés en recibir información relacionada con el avistamiento responsable mediante videos educativos, mientras que únicamente el 12 % indicó no estar interesado en este tipo de contenido.

Los resultados evidencian una alta aceptación hacia las herramientas audiovisuales como mecanismo de sensibilización y educación ambiental dentro de las actividades de turismo de naturaleza.

Este hallazgo resulta especialmente relevante para la investigación, debido a que demuestra que los turistas no solo reconocen la importancia de recibir orientación ambiental, sino que además muestran preferencia por formatos visuales y dinámicos para acceder a este tipo de información.

En comparación con otros resultados obtenidos en las encuestas, donde se identificaron vacíos importantes frente al conocimiento de normas ambientales y buenas prácticas, el interés por los videos educativos sugiere que los participantes perciben la necesidad de contar con mecanismos más claros y accesibles de información antes del recorrido turístico.

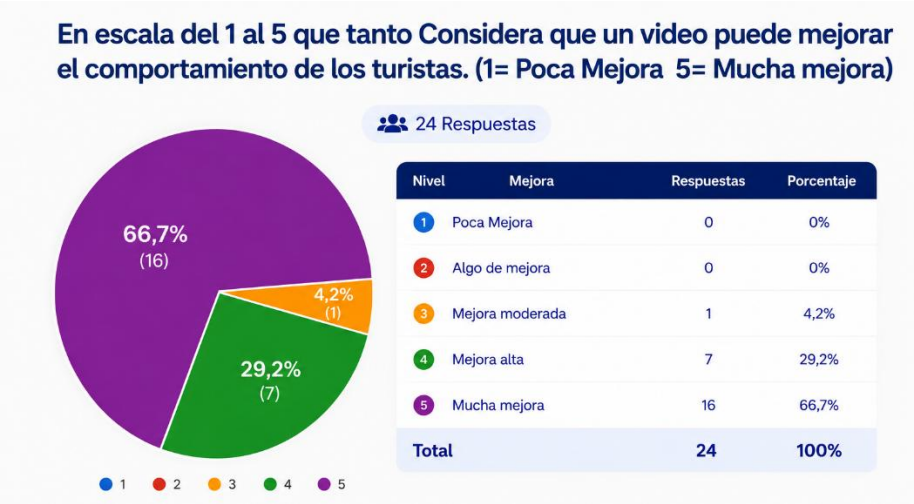
Asimismo, este resultado guarda relación con lo planteado por Cox (2010), quien sostiene que la comunicación ambiental resulta más efectiva cuando utiliza formatos capaces de conectar emocionalmente con las personas y facilitar la comprensión de problemáticas ambientales complejas.

De igual manera, investigaciones recientes como OceanChat (Pataranutaporn et al., 2025) señalan que las herramientas audiovisuales e interactivas pueden influir positivamente en la apropiación de comportamientos sostenibles, especialmente cuando los contenidos logran generar cercanía, recordación y comprensión práctica de los mensajes ambientales.

Los resultados también permiten interpretar que existe disposición favorable por parte de los turistas hacia procesos preventivos de sensibilización antes de realizar la actividad de avistamiento. Esto resulta importante porque evidencia que la educación ambiental no sería percibida como una limitación para la experiencia turística, sino como un elemento complementario que puede mejorar la relación entre visitantes y entorno natural.

En este sentido, la alta aceptación de contenidos audiovisuales fortalece la pertinencia de la estrategia propuesta en la investigación y sugiere que este tipo de herramientas puede contribuir a reducir prácticas inadecuadas mediante procesos de información más cercanos, comprensibles y adaptados al perfil de los visitantes que participan en las actividades de avistamiento de ballenas en Buenaventura.

5.1.14 Percepción sobre la efectividad de los videos educativos



Nivel	Mejora	Respuestas	Porcentaje
1	Poca Mejora	0	0%
2	Algo de mejora	0	0%
3	Mejora moderada	1	4,2%
4	Mejora alta	7	29,2%
5	Mucha mejora	16	66,7%
Total		**24**	**100%**

Figura 14 Percepción sobre la efectividad de los videos educativos

Frente a la percepción sobre la capacidad de un video educativo para mejorar el comportamiento de los turistas durante las actividades de avistamiento, el 65,2 % de los participantes otorgó la máxima valoración (5 sobre 5), mientras que el 30,4 % calificó esta posibilidad con nivel 4.

Únicamente un porcentaje reducido consideró niveles intermedios de efectividad, lo que refleja una percepción ampliamente favorable frente al uso de herramientas audiovisuales como apoyo para la educación ambiental.

Los resultados muestran que la mayoría de los participantes considera que la información transmitida mediante recursos visuales podría contribuir a mejorar las conductas desarrolladas durante los recorridos turísticos. Esta percepción adquiere relevancia si se relaciona con otros hallazgos de la

investigación, especialmente aquellos asociados al desconocimiento de normas ambientales y a la persistencia de prácticas inadecuadas durante el avistamiento.

En este contexto, varios participantes parecen asociar los videos educativos con una forma más clara, dinámica y fácil de comprender la información relacionada con conservación marina y comportamiento responsable.

Desde el enfoque de la comunicación ambiental, Cox (2010) señala que los formatos audiovisuales poseen una capacidad importante para facilitar procesos de sensibilización, debido a que combinan información, narrativa e impacto visual en escenarios donde las personas requieren mensajes rápidos y comprensibles.

De manera similar, las investigaciones desarrolladas por Pataranutaporn et al. (2025) destacan que los contenidos interactivos y audiovisuales favorecen mayores niveles de atención y apropiación frente a mensajes orientados al cambio de comportamiento sostenible.

Los resultados también permiten interpretar que los turistas no perciben este tipo de herramientas únicamente como material informativo, sino como un mecanismo que podría mejorar la experiencia turística y fortalecer la relación entre visitantes y entorno natural.

5.1.15 Momento más efectivo para recibir el contenido audiovisual



Figura 15Momento más efectivo para recibir el contenido audiovisual

El 92 % de los participantes manifestó que el contenido audiovisual debería presentarse antes del recorrido turístico, mientras que únicamente el 8 % consideró más adecuado recibirlo durante la actividad. No se evidenciaron respuestas orientadas a recibir la información después del recorrido.

Los resultados muestran una preferencia clara por estrategias preventivas de sensibilización ambiental, evidenciando que la mayoría de los participantes considera más útil recibir orientación antes de ingresar al entorno marino y comenzar la interacción con las ballenas.

Esta percepción resulta especialmente relevante si se relaciona con otros hallazgos de la investigación, donde se identificaron vacíos importantes frente al conocimiento de normas ambientales, distancias mínimas y prácticas adecuadas durante el avistamiento. En este sentido, los participantes parecen reconocer que muchas de las conductas inadecuadas podrían prevenirse si la información se entrega oportunamente antes del inicio del recorrido.

La preferencia por contenidos previos al embarque también sugiere que los turistas valoran la preparación anticipada como parte de una experiencia turística más organizada y responsable. Más que recibir recomendaciones durante la actividad —cuando la atención suele centrarse en la observación de las ballenas—, los participantes consideran más efectivo contar previamente con orientaciones claras sobre comportamiento, riesgos y conservación ambiental.

Estos resultados dialogan con lo planteado por Cárdenas et al. (2021), quienes destacan que los procesos de interpretación y educación ambiental desarrollados antes de las experiencias ecoturísticas favorecen mayor comprensión y disposición hacia prácticas responsables por parte de los visitantes.

De igual manera, la percepción identificada en los participantes refuerza la importancia de incorporar mecanismos preventivos de comunicación ambiental dentro de los protocolos operativos del turismo de avistamiento, especialmente en contextos donde muchos turistas participan por primera vez en este tipo de actividades.

Desde una perspectiva operativa, este hallazgo aporta elementos importantes para la estructuración de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación, indicando que el contenido educativo debería integrarse como parte del proceso previo al embarque y no únicamente como apoyo complementario durante el recorrido.

5.1.16 Medio preferido para recibir el contenido audiovisual

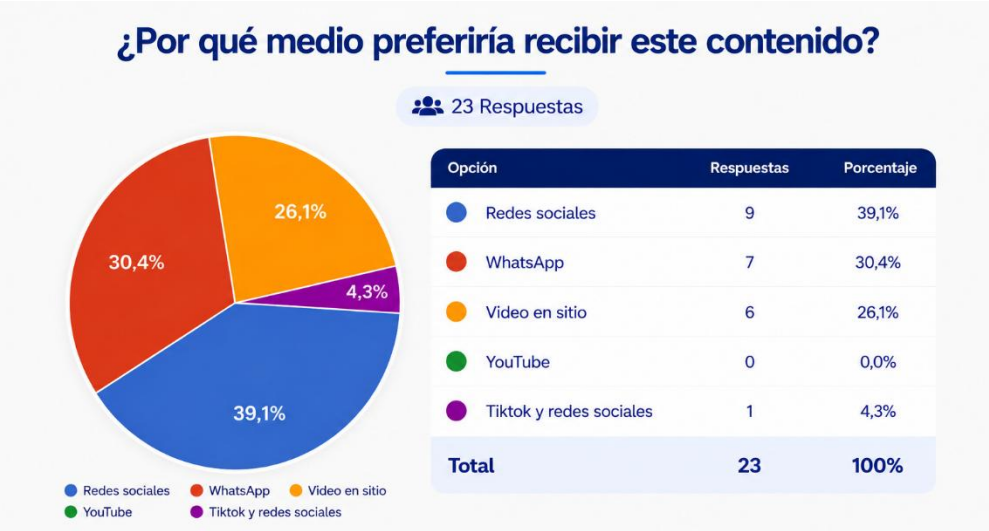


Figura 16Medio preferido para recibir el contenido audiovisual

En relación con el medio preferido para recibir el contenido audiovisual, el 39,1 % de los participantes seleccionó las redes sociales como principal canal de difusión.

Posteriormente, el 30,4 % prefirió WhatsApp, mientras que el 26,1 % indicó videos proyectados en sitio antes del recorrido. Un porcentaje menor mencionó TikTok y otras plataformas digitales.

Los resultados evidencian una marcada preferencia por medios digitales y plataformas móviles como mecanismos para acceder a información relacionada con el avistamiento responsable y las buenas prácticas ambientales.

Esta tendencia permite interpretar que los participantes valoran formatos de comunicación rápidos, prácticos y de fácil acceso, especialmente aquellos que pueden visualizarse desde dispositivos móviles antes o durante el desplazamiento hacia las zonas de embarque.

A diferencia de mecanismos tradicionales de información, los medios digitales parecen generar mayor comodidad y disposición entre los turistas, posiblemente por la familiaridad cotidiana que existe actualmente con redes sociales, aplicaciones de mensajería y contenidos audiovisuales breves.

Asimismo, el interés por videos proyectados en sitio demuestra que los participantes no descartan espacios presenciales de sensibilización, siempre que estos se integren de manera dinámica dentro de la experiencia turística y no como procesos extensos o exclusivamente informativos.

Estos resultados refuerzan lo planteado por Cox (2010), quien señala que la comunicación ambiental adquiere mayor alcance cuando utiliza canales cercanos a las dinámicas cotidianas de las personas y adapta sus mensajes a formatos accesibles para diferentes públicos.

De igual manera, la preferencia por plataformas digitales evidencia una oportunidad importante para fortalecer procesos de sensibilización ambiental mediante estrategias de bajo costo operativo y amplia capacidad de difusión, especialmente en contextos turísticos donde la información debe transmitirse de forma rápida y efectiva.

Los hallazgos también sugieren que la efectividad de la estrategia audiovisual no dependerá únicamente del contenido del mensaje, sino también de la forma y el medio utilizado para llegar a los turistas antes del recorrido.

En términos de viabilidad, este escenario favorece la implementación de la propuesta planteada en la investigación, debido a que permite utilizar canales digitales ampliamente utilizados por los visitantes y con potencial para alcanzar un mayor número de personas durante las temporadas de avistamiento en Buenaventura.

5.1.17 Conclusiones de las encuestas:

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas permitieron identificar que, aunque existe una percepción ampliamente positiva frente a la conservación de las ballenas jorobadas y la importancia del turismo responsable, todavía persisten vacíos importantes relacionados con el conocimiento de normas ambientales y la apropiación práctica de buenas conductas durante las actividades de avistamiento en Buenaventura.

Uno de los hallazgos más relevantes de la investigación fue la limitada información que reciben muchos turistas antes del recorrido turístico. Una parte importante de los participantes manifestó no haber recibido orientación suficiente sobre distancias mínimas, comportamiento adecuado de las embarcaciones o riesgos asociados a prácticas inadecuadas dentro del ecosistema marino. Esta situación permite interpretar que las problemáticas identificadas durante el avistamiento no dependen únicamente del incumplimiento de normas, sino también de debilidades en los procesos preventivos de educación ambiental y comunicación dirigidos a los visitantes.

Los resultados también evidenciaron la persistencia de prácticas que los mismos participantes perciben como riesgosas para las ballenas y para el desarrollo sostenible de la actividad turística, entre ellas el acercamiento excesivo de embarcaciones, la persecución de cetáceos, la concentración de varias lanchas en un mismo punto y algunas maniobras desarrolladas a alta velocidad. Aunque estas situaciones no fueron reportadas de manera generalizada en todos los recorridos, sí reflejan inconsistencias en la aplicación de protocolos ambientales y diferencias en la manera en que se desarrolla la actividad turística según el operador o las condiciones del recorrido.

Asimismo, la investigación permitió identificar una contradicción importante entre la alta valoración ambiental expresada por los participantes y algunas conductas observadas o percibidas durante las actividades de avistamiento. La mayoría de los turistas considera fundamental proteger a las ballenas y reconoce que el turismo responsable contribuye a la sostenibilidad del destino; sin embargo,

varios participantes también manifestaron haber presenciado prácticas que podrían afectar el bienestar de los cetáceos. Esto evidencia que la conciencia ambiental, por sí sola, no garantiza necesariamente comportamientos responsables si no está acompañada de procesos efectivos de sensibilización y apropiación de normas ambientales.

De igual manera, los resultados muestran que existe disposición favorable hacia mecanismos de educación ambiental apoyados en herramientas audiovisuales. La mayoría de los participantes manifestó interés en recibir información mediante videos educativos y consideró que este tipo de contenidos podría contribuir a mejorar el comportamiento de turistas y operadores durante los recorridos. Además, se identificó una preferencia clara por recibir la información antes del embarque y mediante plataformas digitales de fácil acceso, especialmente redes sociales y aplicaciones móviles.

Estos hallazgos fortalecen la pertinencia de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación, no solo como mecanismo informativo, sino como herramienta preventiva orientada a fortalecer procesos de sensibilización ambiental y apropiación de buenas prácticas dentro de las actividades de avistamiento de ballenas.

En este sentido, la investigación permite concluir que el principal desafío para la sostenibilidad del avistamiento de ballenas en Buenaventura no radica exclusivamente en la existencia de normas ambientales, sino en la capacidad de lograr que turistas y operadores comprendan, apropien y apliquen dichas normas dentro de la experiencia turística.

Finalmente, los resultados evidencian que el fortalecimiento de la educación ambiental, la comunicación preventiva y el uso de estrategias audiovisuales accesibles pueden contribuir significativamente a mejorar las prácticas de avistamiento, reducir comportamientos inadecuados y

consolidar un modelo de turismo responsable compatible con la conservación de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino del Pacífico colombiano.[7]

5.2 Entrevistas:

5.2.1 Sección 1 Resultados y discusión entrevista a operadores turísticos:

5.2.1.1 Resultados cualitativos de las entrevistas

Con el propósito de complementar la información obtenida mediante las encuestas, se realizaron entrevistas semiestructuradas a operadores turísticos y lancheros vinculados a las actividades de avistamiento de ballenas en Buenaventura. Las entrevistas permitieron profundizar en las dinámicas reales de la actividad, las dificultades asociadas al cumplimiento de las normas y las percepciones de los actores directamente involucrados en el desarrollo de los recorridos turísticos.

5.2.1.2 Percepción sobre el desarrollo actual del avistamiento de ballenas

De manera general, los entrevistados coincidieron en que durante las últimas temporadas se han fortalecido algunos procesos institucionales relacionados con el turismo responsable, especialmente mediante capacitaciones, acompañamiento técnico y presencia de entidades como la DIMAR y la CVC durante las jornadas de avistamiento.

Sin embargo, varios operadores señalaron que todavía persisten dificultades importantes en la aplicación uniforme de las normas ambientales, particularmente por la llegada de nuevos conductores de embarcaciones y por comportamientos asociados tanto a turistas como a algunos operadores turísticos.

Uno de los entrevistados manifestó:

“Hay muchos lancheros nuevos y jóvenes que cometen errores”.

[7] "El acceso a información ambiental influye positivamente en la adopción de comportamientos responsables por parte de los visitantes" (Cárdenas et al., 2021).

Esta percepción sugiere que parte de las problemáticas identificadas durante el avistamiento no dependen únicamente de la ausencia de regulación, sino también de diferencias en la experiencia, capacitación y apropiación de las buenas prácticas por parte de quienes participan en la operación turística.

De igual manera, algunos entrevistados señalaron que las expectativas de los turistas influyen directamente en el comportamiento de las embarcaciones durante los recorridos. Uno de los operadores expresó:

“Hay turistas que se impacientan y quieren que uno persiga las ballenas”.

Este tipo de respuestas resulta relevante porque permite comprender que algunas prácticas inadecuadas no surgen exclusivamente por decisión de los operadores, sino también por la presión ejercida por ciertos visitantes que buscan experiencias más cercanas o prolongadas con las ballenas.

Lo anterior complementa los resultados obtenidos en las encuestas, donde varios participantes reconocieron haber observado acercamientos excesivos, persecución de cetáceos y concentración de embarcaciones en determinados puntos de observación.

En conjunto, las entrevistas muestran que el desarrollo del avistamiento de ballenas en Buenaventura se encuentra en un escenario de transición entre el fortalecimiento de prácticas responsables y la persistencia de dinámicas turísticas que todavía priorizan la experiencia inmediata sobre algunos criterios de conservación ambiental.

Más allá del desconocimiento técnico de las normas, los testimonios reflejan factores culturales y conductuales relacionados con la manera en que algunos turistas y operadores perciben la actividad turística. En varios casos, el éxito del recorrido parece asociarse a la posibilidad de acercarse más a las ballenas, situación que puede dificultar el cumplimiento estricto de ciertos protocolos ambientales.

Estas dinámicas permiten entender que la sostenibilidad del avistamiento no depende únicamente de la existencia de lineamientos normativos, sino también de procesos permanentes de

educación ambiental, apropiación cultural y fortalecimiento de capacidades operativas dentro de la actividad turística.

En este sentido, las entrevistas refuerzan la necesidad de implementar estrategias de sensibilización que no solo informen sobre las normas ambientales, sino que también contribuyan a transformar percepciones y comportamientos relacionados con la interacción entre turistas, operadores y ecosistema marino.

5.2.1.3 Prácticas inadecuadas identificadas durante el avistamiento

Los operadores turísticos entrevistados identificaron diferentes prácticas que continúan presentándose durante algunos recorridos de avistamiento y que, según su percepción, representan riesgos tanto para las ballenas como para el desarrollo responsable de la actividad turística.

Entre las situaciones más mencionadas se encuentran:

- acercamiento excesivo de las embarcaciones a los cetáceos,
- permanencia de motores encendidos cerca de las ballenas,
- persecución de animales,
- imprudencia de algunos operadores nuevos,
- y presión de turistas para aproximarse más a los cetáceos.

Uno de los entrevistados manifestó:

“Las lanchas tienen el motor prendido y se acercan mucho a las ballenas”.

Asimismo, otro operador reconoció:

“Dejamos los motores encendidos y sabemos que eso es peligroso”.

Este tipo de respuestas resulta especialmente relevante porque evidencia que algunos operadores son conscientes de que determinadas prácticas pueden generar afectaciones sobre las ballenas, aunque estas continúen ocurriendo durante ciertos recorridos turísticos.

A diferencia de los resultados obtenidos en las encuestas donde las situaciones de riesgo eran percibidas principalmente desde la experiencia de los turistas, las entrevistas permiten comprender cómo estas prácticas también están relacionadas con dinámicas operativas y decisiones tomadas directamente durante la navegación.

Los testimonios reflejan que muchas veces las malas prácticas no responden únicamente al desconocimiento de las normas, sino también a presiones asociadas a la experiencia turística, la competencia entre embarcaciones y la intención de mantener a los cetáceos visibles durante más tiempo.

De igual manera, varios entrevistados relacionaron estas situaciones con la llegada de operadores con poca experiencia en actividades de avistamiento, aspecto que coincide con las preocupaciones expresadas anteriormente sobre la necesidad de fortalecer procesos de capacitación y acompañamiento técnico.

Las respuestas obtenidas también permiten identificar cierta normalización de algunas conductas dentro de la dinámica turística. Por ejemplo, mantener motores encendidos cerca de las ballenas parece ser percibido por algunos operadores como una práctica frecuente o necesaria para controlar la embarcación, aun cuando reconocen los riesgos asociados a esta situación.

Esto resulta especialmente importante porque evidencia una brecha entre el conocimiento general de las normas y la aplicación práctica de comportamientos responsables durante el recorrido.

Los testimonios obtenidos dialogan con lo planteado por Hoyt (2001), quien advierte que el crecimiento del turismo de avistamiento puede generar presión sobre los cetáceos cuando no existen controles adecuados y apropiación efectiva de las buenas prácticas por parte de los actores turísticos.

Asimismo, la permanencia de motores encendidos y los acercamientos excesivos representan factores que pueden alterar el comportamiento natural de las ballenas, especialmente por el incremento de ruido y la reducción de espacios de desplazamiento dentro del entorno marino. Así

mismo, se evidencia que parte de las malas prácticas están asociadas a la falta de experiencia y capacitación de algunos operadores nuevos.

5.2.1.4 Dificultades para el cumplimiento de las normas

En relación con las principales dificultades para cumplir las normas de avistamiento responsable, los operadores entrevistados mencionaron aspectos asociados tanto a factores técnicos como a situaciones operativas desarrolladas durante las temporadas de avistamiento.

Entre las dificultades más recurrentes se identificaron:

- falta de capacitaciones claras y comprensibles,
- inexperiencia de algunos lancheros nuevos,
- problemas logísticos y climáticos,
- trámites relacionados con navegabilidad,
- y conductas imprudentes motivadas por presión turística.

Uno de los entrevistados expresó:

“A veces no entendemos las explicaciones de las charlas que nos dan”.

Asimismo, otro operador manifestó:

“Hay compañeros que son imprudentes y quieren que el turista vea de cerca la ballena”.

Los testimonios obtenidos permiten comprender que las dificultades para aplicar las normas no están relacionadas únicamente con la existencia de regulación ambiental, sino también con la manera en que la información es transmitida y apropiada por quienes participan directamente en la actividad turística.

Varios entrevistados dieron a entender que algunas capacitaciones se desarrollan utilizando explicaciones demasiado técnicas o poco adaptadas al contexto operativo de los lancheros y operadores locales. Esto podría dificultar la comprensión práctica de ciertos protocolos ambientales, especialmente entre personas con menor experiencia en actividades de avistamiento.

A diferencia de las encuestas donde los turistas manifestaban principalmente desconocimiento frente a las normas, las entrevistas muestran que algunos operadores sí reciben información institucional, pero no siempre logran interpretarla o aplicarla completamente durante la operación de los recorridos.

Este aspecto resulta importante porque evidencia que el problema no se limita a la ausencia de procesos de capacitación, sino también a la efectividad pedagógica de dichos procesos y a la necesidad de fortalecer mecanismos de comunicación más claros, visuales y contextualizados.

De igual manera, las respuestas reflejan que las dinámicas comerciales también influyen en el comportamiento de algunos operadores. La presión por satisfacer las expectativas de los turistas puede generar decisiones orientadas a acercarse más a las ballenas o prolongar ciertas interacciones, aun cuando esto implique incumplir parcialmente algunos lineamientos ambientales.

Los testimonios también sugieren que las dificultades operativas no son homogéneas entre todos los actores turísticos. Mientras algunos operadores muestran apropiación de las buenas prácticas y preocupación por la conservación, otros continúan asociando la calidad de la experiencia turística con la cercanía a los cetáceos.

Esta situación permite entender que el cumplimiento de las normas depende no solo del conocimiento técnico, sino también de factores culturales, económicos y conductuales presentes dentro de la actividad turística.

5.2.1.5 Procesos actuales de información y sensibilización

Los operadores turísticos entrevistados manifestaron que actualmente sí existen procesos de capacitación y orientación relacionados con el avistamiento responsable de ballenas, dirigidos tanto a lancheros como a turistas antes de los recorridos turísticos. Según los participantes, estas actividades son desarrolladas principalmente por entidades como la CVC y la DIMAR durante las temporadas de avistamiento.

Sin embargo, varios entrevistados señalaron que dichos procesos no siempre se implementan de manera constante ni uniforme entre todos los operadores turísticos.

Uno de los participantes manifestó:

"Hay compañeros que recogen a los turistas y salen sin darles información previa".

Asimismo, otro entrevistado indicó:

"La mayor dificultad es la falta de información clara y entendible".

Los testimonios obtenidos permiten identificar que, aunque existen esfuerzos institucionales orientados a fortalecer el turismo responsable, todavía persisten limitaciones relacionadas con la forma en que la información es transmitida y aplicada durante la actividad turística.

En varios relatos se percibe que algunos operadores consideran las charlas previas como un requisito operativo más que como un proceso realmente importante para la sensibilización ambiental de los visitantes. Esto podría explicar por qué algunos turistas manifestaron en las encuestas no haber recibido información suficiente antes de iniciar los recorridos.

De igual manera, las respuestas reflejan que no todos los actores turísticos poseen las mismas capacidades para comunicar las normas ambientales de manera clara y comprensible, especialmente cuando existen limitaciones de tiempo antes del embarque o alta rotación de visitantes durante las jornadas de avistamiento.

Este aspecto resulta relevante porque evidencia que la efectividad de los procesos de sensibilización no depende únicamente de la existencia de capacitaciones institucionales, sino también de la capacidad de los operadores para transmitir adecuadamente los mensajes ambientales a los turistas.

Los testimonios también muestran que algunos operadores reconocen dificultades para comprender ciertos contenidos técnicos presentados en las capacitaciones, especialmente cuando las explicaciones no se adaptan al lenguaje cotidiano utilizado dentro de la actividad turística.

Esta situación dialoga con los hallazgos obtenidos en las encuestas, donde una parte importante de los participantes manifestó desconocer aspectos básicos relacionados con distancias mínimas, comportamiento adecuado de embarcaciones y normas ambientales.

Más allá de la existencia de normas o procesos formativos, los resultados permiten interpretar que uno de los principales desafíos consiste en lograr que la información ambiental sea comprendida, apropiada y aplicada de manera práctica por operadores y turistas.

En este sentido, los testimonios refuerzan la necesidad de fortalecer mecanismos de comunicación ambiental más dinámicos, visuales y accesibles, capaces de facilitar la comprensión de las buenas prácticas durante las actividades de avistamiento.

Desde la perspectiva operativa, este escenario fortalece la pertinencia de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación, especialmente como herramienta complementaria para mejorar los procesos de orientación previa al recorrido y reducir vacíos de información antes de la interacción con el ecosistema marino.

5.2.1.6 Estrategias propuestas por los entrevistados

Los operadores turísticos y lancheros entrevistados coincidieron en la necesidad de fortalecer los procesos de educación ambiental y sensibilización relacionados con el avistamiento responsable de ballenas en Buenaventura.

Entre las principales recomendaciones planteadas por los participantes se encuentran:

- implementar campañas educativas permanentes,
- desarrollar capacitaciones más ilustrativas y fáciles de comprender,
- fortalecer procesos de formación para operadores nuevos,
- garantizar charlas obligatorias antes del recorrido,
- y difundir contenido audiovisual antes y durante la temporada de avistamiento.

Uno de los entrevistados manifestó:

"Deberían realizar campañas educativas y pautas audiovisuales".

Asimismo, otro operador expresó:

"Que sea más ilustrativo porque queremos enseñar mejor".

Las respuestas obtenidas muestran que los propios actores vinculados a la actividad turística reconocen limitaciones en los procesos actuales de sensibilización y consideran necesario incorporar herramientas más dinámicas para mejorar la comprensión de las normas ambientales.

A diferencia de otros apartados de las entrevistas donde predominaban preocupaciones relacionadas con malas prácticas o dificultades operativas, en esta sección los testimonios reflejan una actitud propositiva frente a posibles soluciones para fortalecer el turismo responsable.

Resulta especialmente relevante que varios operadores no solo reconozcan la necesidad de recibir mayor capacitación, sino también la importancia de contar con mecanismos pedagógicos que faciliten la transmisión de la información tanto a turistas como a otros operadores turísticos.

Los testimonios también sugieren que algunos actores perciben las herramientas audiovisuales como una alternativa más efectiva frente a las charlas tradicionales, especialmente porque permiten explicar situaciones reales de manera visual, práctica y comprensible.

Esta percepción guarda relación con los resultados obtenidos en las encuestas, donde la mayoría de los participantes manifestó interés en recibir información mediante videos educativos y consideró que este tipo de contenido podría mejorar el comportamiento durante las actividades de avistamiento.

De igual manera, las respuestas evidencian que los operadores identifican la educación ambiental como un componente necesario para reducir prácticas inadecuadas y mejorar la relación entre actividad turística y conservación marina.

Más allá del cumplimiento normativo, los testimonios reflejan la intención de fortalecer procesos de aprendizaje que permitan desarrollar una mayor apropiación de las buenas prácticas dentro de la actividad turística.

5.2.1.7 Conclusión del análisis cualitativo Operadores y Lancheros

Las entrevistas realizadas a operadores turísticos y lancheros permitieron comprender con mayor profundidad las dinámicas reales que influyen en el desarrollo del avistamiento de ballenas en Buenaventura, especialmente aquellas relacionadas con el comportamiento de los actores turísticos, las dificultades operativas y la aplicación práctica de las normas ambientales durante los recorridos.

Aunque los entrevistados reconocen la existencia de esfuerzos institucionales orientados a fortalecer el turismo responsable principalmente mediante capacitaciones, acompañamiento técnico y procesos de sensibilización liderados por entidades como la CVC y la DIMAR, los testimonios muestran que todavía persisten limitaciones importantes en la apropiación y cumplimiento uniforme de las buenas prácticas de avistamiento.

Los relatos obtenidos permitieron identificar situaciones recurrentes como acercamientos excesivos a las ballenas, permanencia de motores encendidos cerca de los cetáceos, persecución de animales y conductas imprudentes asociadas tanto a operadores con poca experiencia como a la presión ejercida por algunos turistas durante los recorridos.

Más allá del incumplimiento de normas específicas, las entrevistas evidencian que muchas de estas prácticas están relacionadas con factores culturales, comerciales y operativos presentes dentro de la actividad turística. En varios testimonios se percibe que algunos operadores continúan asociando la calidad de la experiencia turística con la cercanía a las ballenas, mientras que otros reconocen dificultades para transmitir adecuadamente la información ambiental a los visitantes.

Asimismo, los resultados muestran que los procesos actuales de capacitación y sensibilización no siempre logran generar comprensión clara y apropiación efectiva de los protocolos ambientales, especialmente entre operadores nuevos o actores con menor experiencia en actividades de avistamiento.

Esta situación resulta relevante porque permite entender que el problema identificado en la investigación no depende únicamente de la existencia de regulación ambiental, sino también de la manera en que dicha información es comunicada, interpretada y aplicada dentro de las dinámicas reales del turismo de naturaleza.

De igual manera, las entrevistas reflejan disposición favorable por parte de los operadores turísticos hacia el fortalecimiento de estrategias educativas más prácticas, ilustrativas y accesibles, especialmente mediante el uso de herramientas audiovisuales capaces de explicar situaciones reales asociadas al avistamiento responsable.

En este sentido, los resultados cualitativos respaldan la pertinencia de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación, no solo como mecanismo informativo, sino como herramienta de apoyo para fortalecer procesos preventivos de educación ambiental y mejorar la comprensión de las normas antes de la interacción con el ecosistema marino.

Finalmente, el análisis realizado permite concluir que la sostenibilidad del turismo de avistamiento de ballenas en Buenaventura depende no solo del control institucional o de la existencia de lineamientos normativos, sino también de la capacidad de fortalecer procesos continuos de

sensibilización, formación y apropiación cultural de las buenas prácticas entre turistas, operadores y demás actores vinculados a la actividad turística.

5.2.2 Sección 2 Resultados y discusión entrevista a turistas:

Con el propósito de complementar el análisis cuantitativo desarrollado mediante las encuestas, se realizaron entrevistas semiestructuradas a turistas que participaron en actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura. Las entrevistas permitieron identificar percepciones, experiencias y niveles de conocimiento relacionados con el cumplimiento de normas ambientales, las prácticas de avistamiento responsable y la aceptación de estrategias audiovisuales como herramienta de sensibilización.

5.2.2.1 Información recibida antes del avistamiento

Las entrevistas realizadas a turistas evidenciaron diferencias importantes en relación con la información recibida antes de iniciar la actividad de avistamiento de ballenas.

Algunos participantes manifestaron haber recibido recomendaciones básicas relacionadas con seguridad, manejo de residuos, conservación de distancia frente a las ballenas y comportamiento adecuado durante el recorrido. Sin embargo, otros entrevistados señalaron que la información fue muy limitada o que, incluso, no recibieron ningún tipo de orientación antes del embarque.

Uno de los participantes expresó:

“No recibí ningún tipo de información”.

Asimismo, otra entrevistada manifestó:

“No se me brindaron recomendaciones, instrucciones ni orientación relacionada con el cuidado de los animales”.

Los testimonios obtenidos muestran que la experiencia de sensibilización previa al recorrido varía significativamente dependiendo del operador turístico y de la forma en que se desarrolla cada actividad.

Mientras algunos turistas recuerdan haber recibido indicaciones básicas antes del avistamiento, otros perciben que el proceso se limita únicamente al embarque y traslado hacia la zona de observación, sin espacios claros de orientación ambiental.

Esta situación resulta relevante porque permite entender que muchos visitantes ingresan al ecosistema marino sin contar con información suficiente sobre normas ambientales, comportamiento adecuado de las embarcaciones o posibles impactos derivados de prácticas inadecuadas durante el avistamiento.

De igual manera, varios testimonios reflejan que algunos turistas esperaban recibir mayor preparación antes de la actividad, especialmente considerando que para muchos de ellos era la primera experiencia de contacto cercano con cetáceos en su entorno natural.

Los relatos obtenidos complementan los hallazgos identificados en las encuestas, donde una proporción importante de participantes manifestó no haber recibido información previa suficiente antes del recorrido turístico.

Más allá de la existencia de charlas o capacitaciones institucionales, las entrevistas sugieren que uno de los principales desafíos consiste en garantizar que la información llegue efectivamente a todos los turistas de manera clara, breve y comprensible antes del embarque.

Asimismo, los testimonios permiten interpretar que la falta de orientación previa puede influir directamente en la manera en que los visitantes perciben y participan en la actividad, especialmente frente a situaciones relacionadas con acercamientos excesivos, persecución de ballenas o incumplimiento de distancias mínimas.

5.2.2.2 Nivel de conocimiento sobre normas ambientales y de seguridad

Las entrevistas realizadas a turistas permitieron identificar diferentes niveles de conocimiento frente a las normas ambientales y de seguridad asociadas al avistamiento responsable de ballenas. Algunos participantes manifestaron conocer aspectos básicos relacionados con:

- mantener distancia prudente frente a los cetáceos,
- evitar perseguir a las ballenas,
- reducir ruidos durante el recorrido,
- no arrojar residuos al mar,
- y mantener motores apagados durante ciertos momentos del avistamiento.

Sin embargo, otros entrevistados reconocieron no contar con información suficiente antes de participar en la actividad turística.

Uno de los participantes expresó:

"Cuando fui no tenía mucho conocimiento".

Asimismo, otra entrevistada manifestó:

"No tenía conocimiento previo sobre las normas de seguridad y cuidado ambiental".

Los testimonios obtenidos muestran que el nivel de conocimiento de los turistas depende en gran medida de la orientación recibida antes del recorrido y de la manera en que los operadores turísticos transmiten la información ambiental durante la actividad.

En varios relatos se evidenció que muchos visitantes llegan al avistamiento motivados principalmente por la experiencia turística y el interés de observar las ballenas, pero sin conocer claramente cuáles son las normas que regulan la interacción con los cetáceos dentro del ecosistema marino.

Esta situación resulta importante porque limita la capacidad de los turistas para reconocer cuándo una práctica puede resultar inadecuada o riesgosa para las ballenas. Algunos participantes incluso señalaron que solo durante el recorrido comprendieron la importancia de aspectos relacionados con el ruido, la distancia o el comportamiento de las embarcaciones.

De igual manera, las entrevistas sugieren que los visitantes que ya habían participado anteriormente en actividades similares presentaban mayor familiaridad con ciertas recomendaciones

ambientales, aunque esto no necesariamente implicaba conocimiento técnico completo sobre los protocolos de avistamiento responsable.

Los relatos también permiten interpretar que muchos turistas asumen inicialmente el avistamiento como una actividad recreativa convencional y no como una experiencia que requiere medidas específicas de manejo ambiental y conservación marina.

Este aspecto complementa los resultados obtenidos en las encuestas, donde una parte significativa de los participantes manifestó desconocer normas relacionadas con distancias mínimas y prácticas adecuadas durante el avistamiento.

Más allá de la falta de información puntual, los testimonios reflejan la necesidad de fortalecer procesos pedagógicos capaces de explicar de manera sencilla y práctica por qué determinadas normas son importantes para la protección de las ballenas y la sostenibilidad de la actividad turística.

5.2.2.3 Percepción sobre el cumplimiento de normas por parte de los operadores

La mayoría de los turistas entrevistados manifestó haber observado comportamientos responsables por parte de los operadores turísticos durante las actividades de avistamiento de ballenas.

Entre las prácticas positivas más mencionadas por los participantes se encuentran:

- uso obligatorio de chalecos salvavidas,
- conservación de distancia prudente frente a las ballenas,
- reducción de velocidad de las embarcaciones,
- apagado de motores durante ciertos momentos de observación,
- y manejo organizado del recorrido turístico.

Uno de los entrevistados manifestó:

“Se guardó distancia y se apagaron los motores”.

Asimismo, otro participante expresó:

“Los motoristas son muy cuidadosos”.

Los testimonios reflejan que varios turistas perciben esfuerzos por parte de algunos operadores para desarrollar la actividad de manera organizada y con ciertas medidas de protección ambiental y seguridad durante el recorrido.

Esta percepción positiva resulta relevante porque evidencia que, desde la experiencia de muchos visitantes, existen operadores que intentan aplicar buenas prácticas de avistamiento responsable y generar recorridos con menor impacto sobre las ballenas.

Sin embargo, algunos entrevistados también señalaron que no contaban con suficiente información para determinar si las normas realmente estaban siendo cumplidas de manera adecuada.

En varios casos, los turistas reconocieron que, al no conocer previamente los protocolos ambientales, les resultaba difícil identificar cuándo una maniobra podía ser correcta o inadecuada durante la actividad.

Este aspecto resulta especialmente importante porque muestra que la percepción positiva frente al comportamiento de los operadores no siempre está sustentada en un conocimiento claro de las normas de avistamiento responsable, sino principalmente en la sensación de seguridad o en la forma general en que se desarrolló la experiencia turística.

Los testimonios complementan los resultados obtenidos en las encuestas, donde algunos participantes manifestaron desconocer aspectos relacionados con distancias mínimas, control de embarcaciones y manejo adecuado durante la observación de cetáceos.

Asimismo, las entrevistas permiten identificar diferencias entre la percepción de los turistas y los testimonios obtenidos en la sección de operadores turísticos, donde algunos lancheros reconocieron la persistencia de prácticas inadecuadas y dificultades para aplicar uniformemente las normas ambientales.

Esta diferencia de percepciones evidencia que muchos turistas no siempre logran identificar todas las implicaciones ambientales asociadas al comportamiento de las embarcaciones, especialmente cuando no reciben orientación previa suficiente.

5.2.2.4 Percepción sobre estrategias audiovisuales de sensibilización

La totalidad de los turistas entrevistados manifestó una percepción favorable frente al uso de estrategias audiovisuales como herramienta de sensibilización ambiental dentro de las actividades de avistamiento de ballenas.

Los participantes consideran que los videos educativos podrían contribuir a:

- mejorar el comportamiento de turistas y lancheros,
- generar mayor conciencia ambiental,
- reducir riesgos y accidentes durante los recorridos,
- facilitar la comprensión de las normas,
- y promover el cuidado de las ballenas y del ecosistema marino.

Uno de los entrevistados expresó:

“Los videos ayudan a crear conciencia ambiental y promover prácticas responsables”.

Asimismo, otra participante manifestó:

“Permite transmitir información de manera clara, dinámica y fácil de comprender”.

Los testimonios obtenidos muestran que los turistas perciben las herramientas audiovisuales como un mecanismo más cercano y accesible para recibir información relacionada con conservación ambiental y buenas prácticas de avistamiento.

En varios relatos se evidencia que los participantes asocian los videos educativos con una forma más sencilla de comprender situaciones que, mediante explicaciones tradicionales o charlas breves, podrían resultar poco claras o difíciles de recordar durante la actividad turística.

Esta percepción adquiere relevancia si se relaciona con otros hallazgos de la investigación, especialmente aquellos vinculados con vacíos de información previa y desconocimiento de normas ambientales por parte de algunos visitantes.

Los testimonios también sugieren que muchos turistas consideran importante recibir ejemplos visuales de comportamientos adecuados e inadecuados antes del recorrido, especialmente para comprender cómo determinadas acciones pueden afectar a las ballenas y al entorno marino.

De igual manera, varios participantes asociaron los contenidos audiovisuales con experiencias más dinámicas y atractivas, lo que podría favorecer mayor atención e interés frente a los mensajes de sensibilización ambiental.

Esta percepción se aproxima a lo planteado por Cox (2010), quien destaca que la comunicación ambiental adquiere mayor efectividad cuando utiliza herramientas visuales capaces de facilitar la comprensión y generar conexión emocional con las problemáticas ambientales.

Asimismo, los relatos refuerzan la idea de que muchos turistas no rechazan los procesos de sensibilización ambiental; por el contrario, consideran que este tipo de información puede enriquecer la experiencia turística y fortalecer la relación entre visitantes y naturaleza.

5.2.2.5 Recomendaciones planteadas por los turistas

Entre las principales recomendaciones formuladas por los turistas entrevistados se identificaron propuestas orientadas a fortalecer los procesos de educación ambiental, mejorar el control de las actividades de avistamiento y garantizar mayor cumplimiento de las normas relacionadas con la conservación de las ballenas.

Las recomendaciones más mencionadas fueron:

- realizar campañas educativas permanentes,
- fortalecer las charlas informativas antes del recorrido,
- capacitar continuamente a operadores y lancheros,

- controlar el número de embarcaciones,
- garantizar el cumplimiento de normas ambientales,
- y utilizar videos, folletos y material audiovisual educativo.

Uno de los participantes recomendó:

"Hacer campañas educativas con videos, folletos y charlas".

Asimismo, otro entrevistado manifestó:

"Educación, información y respeto por el medio ambiente".

Los testimonios reflejan que los turistas no solo identifican problemáticas relacionadas con el desarrollo de la actividad, sino que también reconocen la necesidad de fortalecer mecanismos preventivos que permitan mejorar la relación entre turismo y conservación ambiental.

En varios relatos se percibe que los visitantes consideran insuficiente la información recibida antes del recorrido y creen que procesos más organizados de sensibilización podrían contribuir a reducir comportamientos inadecuados durante el avistamiento.

Resulta especialmente relevante que muchas de las recomendaciones planteadas por los turistas coinciden con las sugerencias realizadas previamente por operadores turísticos y lancheros, particularmente en aspectos relacionados con capacitaciones, campañas educativas y uso de herramientas audiovisuales.

Esta coincidencia permite identificar un patrón común entre los diferentes actores involucrados en la actividad turística: la percepción de que los procesos actuales de educación ambiental requieren fortalecimiento y mayor continuidad.

Los testimonios también muestran que varios turistas consideran importante que las normas ambientales sean explicadas de manera más práctica y visible antes del embarque, especialmente para visitantes que participan por primera vez en este tipo de actividades.

De igual manera, las recomendaciones relacionadas con control de embarcaciones y cumplimiento de protocolos reflejan preocupación frente a situaciones que algunos participantes percibieron como riesgosas durante los recorridos turísticos.

Más allá de la experiencia recreativa, las respuestas sugieren que muchos turistas desean participar en actividades organizadas y compatibles con la protección de las ballenas y del ecosistema marino.

En este sentido, los resultados evidencian que existe disposición favorable hacia medidas orientadas a fortalecer el turismo responsable y mejorar los procesos de sensibilización ambiental dentro de las temporadas de avistamiento.

5.2.2.6 Conclusión del análisis cualitativo – Turistas

Las entrevistas realizadas a turistas permitieron profundizar en la manera en que los visitantes perciben y experimentan las actividades de avistamiento de ballenas en Buenaventura, especialmente en aspectos relacionados con información previa, conocimiento de normas ambientales, comportamiento de los operadores turísticos y percepción frente a las estrategias de sensibilización ambiental.

Los testimonios obtenidos evidenciaron que, aunque algunos turistas reciben recomendaciones básicas antes del recorrido, todavía persisten debilidades importantes en los procesos de orientación y sensibilización desarrollados antes del ingreso al ecosistema marino.

Varios participantes manifestaron no haber recibido información suficiente sobre normas de seguridad, distancias mínimas o prácticas adecuadas de interacción con las ballenas, situación que limita su capacidad para reconocer comportamientos responsables y comprender las implicaciones ambientales asociadas al desarrollo de la actividad turística.

Las entrevistas también permitieron identificar que muchos turistas participan en el avistamiento motivados principalmente por la experiencia recreativa y el interés de observar a las

ballenas en su entorno natural, pero sin contar inicialmente con conocimientos claros sobre los protocolos ambientales que regulan este tipo de actividades.

A pesar de estas limitaciones, la mayoría de los entrevistados expresó una percepción positiva frente al comportamiento de varios operadores turísticos, destacando aspectos relacionados con la seguridad, el manejo ordenado de las embarcaciones y el cuidado mostrado durante algunos recorridos.

Sin embargo, los relatos también evidenciaron que la falta de conocimiento normativo por parte de algunos visitantes dificulta que puedan evaluar objetivamente si las prácticas desarrolladas durante el avistamiento cumplen realmente con todos los criterios establecidos para el turismo responsable.

De igual manera, los resultados mostraron una aceptación ampliamente favorable hacia el uso de estrategias audiovisuales como herramienta de educación ambiental y sensibilización preventiva.

Los turistas consideran que los contenidos visuales y educativos podrían facilitar la comprensión de las normas, generar mayor conciencia ambiental y mejorar tanto el comportamiento de los visitantes como el de algunos operadores turísticos durante las actividades de avistamiento.

Resulta especialmente relevante que muchas de las recomendaciones formuladas por los turistas coinciden con las propuestas planteadas por operadores y lancheros, particularmente en aspectos relacionados con campañas educativas permanentes, fortalecimiento de las charlas informativas y uso de herramientas audiovisuales más ilustrativas y accesibles.

Esta coincidencia entre actores permite identificar una necesidad común de fortalecer los procesos de comunicación ambiental y sensibilización dentro de la actividad turística.

Finalmente, el análisis cualitativo permite concluir que los turistas no perciben la educación ambiental como una limitación para la experiencia turística, sino como un elemento que puede enriquecer el recorrido, mejorar la interacción con el entorno natural y contribuir a la protección de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino.

En este sentido, las entrevistas validan la pertinencia de la estrategia audiovisual propuesta en la investigación y evidencian que existe disposición favorable hacia mecanismos preventivos de sensibilización que contribuyan al fortalecimiento del turismo responsable y la sostenibilidad del avistamiento de ballenas en el Pacífico colombiano

5.3 Conclusión integrada de encuestas y entrevistas

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas permitieron desarrollar una comprensión más amplia e integrada de las dinámicas actuales asociadas al avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura, evidenciando tanto avances en los procesos de turismo responsable como problemáticas que continúan afectando la sostenibilidad de la actividad.

Tanto los resultados cuantitativos como los cualitativos coincidieron en identificar debilidades relacionadas con la información previa que reciben los turistas antes de los recorridos. Mientras una parte importante de los encuestados manifestó no haber recibido orientación suficiente sobre normas ambientales y buenas prácticas de avistamiento, las entrevistas permitieron comprender que esta situación también es reconocida por operadores y lancheros, quienes señalaron limitaciones en la claridad, continuidad y aplicación uniforme de las capacitaciones y charlas informativas.

Esta coincidencia entre turistas y operadores evidencia un patrón común dentro de la actividad turística: la existencia de vacíos en los procesos de sensibilización ambiental y apropiación normativa antes del ingreso al ecosistema marino.

De igual manera, las encuestas permitieron identificar que varios participantes desconocían aspectos fundamentales como la distancia mínima permitida, el manejo adecuado de las embarcaciones y las implicaciones ambientales derivadas de ciertas prácticas durante el avistamiento. Las entrevistas complementaron estos hallazgos al mostrar que incluso algunos operadores reconocen dificultades para interpretar o aplicar correctamente ciertos protocolos ambientales, especialmente entre lancheros nuevos o con menor experiencia.

Los resultados también evidenciaron coincidencias importantes frente a las prácticas inadecuadas observadas durante algunos recorridos turísticos. Tanto turistas como operadores mencionaron situaciones relacionadas con acercamientos excesivos a las ballenas, persecución de cetáceos, permanencia de motores encendidos y concentración de varias embarcaciones en un mismo punto de observación.

Sin embargo, la investigación también permitió identificar algunas diferencias y contradicciones entre las percepciones de los actores involucrados. Mientras varios turistas manifestaron percepciones positivas frente al comportamiento de algunos operadores y consideraron que los recorridos se desarrollaban de manera organizada y segura, algunos lancheros reconocieron la existencia de conductas imprudentes dentro de la actividad turística, motivadas en ocasiones por presión comercial o por el interés de acercar más a los visitantes hacia las ballenas.

Esta diferencia de percepciones resulta relevante porque evidencia que muchos turistas no cuentan con suficiente conocimiento técnico para identificar plenamente cuándo una práctica incumple los criterios de avistamiento responsable.

Asimismo, tanto las encuestas como las entrevistas permitieron identificar una aparente contradicción entre la alta conciencia ambiental expresada por los participantes y las prácticas observadas durante algunos recorridos. Aunque la mayoría de turistas y operadores reconocen la importancia de proteger a las ballenas y consideran que el turismo responsable contribuye a la sostenibilidad del destino, continúan presentándose comportamientos que generan presión sobre los cetáceos y el ecosistema marino.

Este hallazgo permite interpretar que el reconocimiento de la importancia ambiental no siempre se traduce automáticamente en comportamientos responsables, especialmente cuando persisten limitaciones en los procesos de educación ambiental, control operativo y apropiación práctica de las normas.

A pesar de estas problemáticas, la investigación evidenció un escenario favorable para el fortalecimiento de estrategias de sensibilización ambiental. Tanto turistas como operadores manifestaron una percepción ampliamente positiva frente al uso de herramientas audiovisuales y coincidieron en que los videos educativos, campañas digitales y contenidos ilustrativos podrían contribuir a mejorar el comportamiento durante las actividades de avistamiento.

Resulta especialmente significativo que ambos grupos identificaran la necesidad de implementar procesos preventivos de información antes del embarque, así como mecanismos pedagógicos más dinámicos y comprensibles para explicar las normas ambientales y los riesgos asociados a prácticas inadecuadas.[8]

En este contexto, la estrategia audiovisual propuesta en la investigación no surge únicamente como una herramienta informativa, sino como una respuesta construida a partir de necesidades identificadas directamente por los actores involucrados en la actividad turística.

Finalmente, el análisis integrado de encuestas y entrevistas permite concluir que la sostenibilidad del avistamiento de ballenas en Buenaventura depende no solo de la existencia de regulación ambiental, sino también de la capacidad de fortalecer procesos continuos de educación ambiental, comunicación preventiva y apropiación cultural de las buenas prácticas entre turistas, operadores y demás actores vinculados al turismo de naturaleza.

En este sentido, el fortalecimiento de estrategias audiovisuales de sensibilización representa una alternativa viable para mejorar la comprensión de las normas, reducir prácticas inadecuadas y contribuir a la conservación de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino del Pacífico colombiano.

[8] "Los procesos de comunicación ambiental contribuyen a fortalecer la conciencia ecológica y la intención de conservación" (Jacobs & Harms, 2014).

5.4 Propuesta audiovisual

La presente propuesta audiovisual surge a partir de los hallazgos obtenidos mediante las encuestas y entrevistas realizadas a turistas, operadores turísticos y lancheros vinculados a las actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura. Los resultados de la investigación permitieron identificar debilidades importantes en los procesos de educación ambiental, apropiación normativa y sensibilización preventiva desarrollados antes de los recorridos turísticos.

Tanto los resultados cuantitativos como cualitativos evidenciaron que una parte significativa de los turistas no recibe información clara o suficiente antes del avistamiento, situación que influye directamente en el desconocimiento de normas relacionadas con distancias mínimas, comportamiento adecuado de las embarcaciones y prácticas de protección hacia los cetáceos.

De igual manera, operadores turísticos y lancheros reconocieron que persisten dificultades asociadas a la comprensión de algunos protocolos ambientales, especialmente entre operadores nuevos o con menor experiencia en actividades de turismo de naturaleza.

Asimismo, durante las entrevistas se identificó que muchas de las prácticas inadecuadas observadas durante algunos recorridos como acercamientos excesivos a las ballenas, persecución de cetáceos, permanencia de motores encendidos y congestión de embarcaciones en un mismo punto están relacionadas no solo con el incumplimiento de normas, sino también con limitaciones en los procesos de información y apropiación ambiental desarrollados antes de la actividad turística.

La investigación permitió evidenciar una necesidad común entre turistas y operadores: fortalecer los mecanismos de sensibilización ambiental mediante herramientas más ilustrativas, dinámicas y fáciles de comprender.

A partir de estos hallazgos, se propone el diseño e implementación de una estrategia audiovisual de sensibilización denominada:



Ilustración 4 Logo de campaña fuente: Propia

“Avistamiento responsable: verlas es un privilegio, protegerlas es un compromiso.”

La estrategia tiene como propósito fortalecer el turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura, mediante contenidos audiovisuales orientados a mejorar la comprensión de las normas ambientales, promover buenas prácticas y fortalecer la relación entre actividad turística y conservación marina.[9]

La propuesta contempla la producción de videos educativos de corta duración, complementados con piezas gráficas digitales y mensajes preventivos dirigidos principalmente a turistas, operadores turísticos y lancheros.

Los contenidos audiovisuales abordarán aspectos fundamentales identificados durante la investigación, entre ellos:

- importancia ecológica de las ballenas jorobadas,
- normas básicas de avistamiento responsable,
- distancia mínima permitida entre embarcaciones y cetáceos,
- riesgos asociados al acercamiento excesivo y la persecución de animales,
- importancia de apagar motores durante la observación,

[9] "Las narrativas audiovisuales generan conexiones emocionales que favorecen cambios de comportamiento sostenible" (Pataranutaporn et al., 2025).

- buenas prácticas ambientales y de seguridad,
- turismo sostenible y conservación marina,
- y consecuencias ambientales derivadas del incumplimiento de protocolos.

La estrategia será difundida principalmente mediante redes sociales, WhatsApp, códigos QR, pantallas informativas y reproducción audiovisual antes del inicio de los recorridos turísticos, considerando que tanto las encuestas como las entrevistas evidenciaron que el momento más efectivo para recibir este tipo de información es antes del embarque.

Asimismo, la alta aceptación manifestada por turistas y operadores frente al uso de herramientas audiovisuales demuestra que existe disposición favorable hacia mecanismos de sensibilización más visuales, prácticos y accesibles.



Ilustración 5 problemática - propuesta-objetivos-logros

5.5 Sustento conceptual y normativo

5.5.1 Sustento conceptual

En este sentido, Cox (2010) plantea que la comunicación ambiental cumple un papel fundamental en la construcción de comportamientos responsables, especialmente cuando logra conectar la información ambiental con experiencias cotidianas y procesos de sensibilización social.

De igual manera, los planteamientos de Cárdenas et al. (2021) destacan que las estrategias audiovisuales fortalecen la apropiación de mensajes ambientales debido a su capacidad narrativa, visual y emocional, facilitando procesos de aprendizaje y recordación en distintos públicos.

Asimismo, Pataranutaporn et al. (2025), a través del estudio *OceanChat*, señalan que las herramientas audiovisuales e interactivas pueden influir positivamente en la construcción de actitudes y comportamientos sostenibles, especialmente cuando los contenidos permiten explicar de manera práctica las consecuencias ambientales de determinadas acciones humanas.

Desde la perspectiva de la educación ambiental, los principios establecidos en la Declaración de Tbilisi (1977) sostienen que la sensibilización y el acceso a la información constituyen elementos esenciales para promover conductas responsables frente al ambiente y fortalecer procesos de participación social en la conservación de los ecosistemas.

Estos planteamientos guardan relación directa con los hallazgos de la investigación, debido a que tanto turistas como operadores coincidieron en la necesidad de fortalecer procesos preventivos de información antes del desarrollo de la actividad turística.

De igual manera, Orams (1996) señala que el comportamiento de los turistas frente a la fauna silvestre puede mejorar significativamente mediante procesos de educación previa y comunicación preventiva, especialmente en actividades relacionadas con turismo de naturaleza y observación de fauna marina.

En consecuencia, la estrategia audiovisual propuesta no se limita únicamente a transmitir información normativa, sino que busca fortalecer procesos de sensibilización ambiental mediante contenidos pedagógicos, preventivos y visualmente accesibles que contribuyan a mejorar las prácticas de avistamiento responsable en el Pacífico colombiano.[10]

5.5.2 Sustento normativo

La propuesta se encuentra respaldada por diferentes instrumentos normativos nacionales e internacionales relacionados con la protección ambiental, la conservación marina y el turismo sostenible.

5.5.2.1 Constitución Política de Colombia

Los artículos 79 y 80 establecen el derecho colectivo a un ambiente sano y la obligación del Estado de proteger la diversidad biológica y los recursos naturales.

5.5.2.2 Ley 99 de 1993

Define los principios de la política ambiental colombiana y promueve mecanismos orientados a la conservación y sostenibilidad ambiental.

5.5.2.3 Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo

Establece principios relacionados con el desarrollo sostenible del turismo y la responsabilidad ambiental de los actores turísticos.

5.5.2.4 Resolución 0158 de 2021 – Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Reglamenta los criterios técnicos para el avistamiento responsable de cetáceos en Colombia, estableciendo lineamientos relacionados con:

- Distancias mínimas permitidas.
- Restricción de persecución de ballenas.

[10] "Las narrativas audiovisuales generan conexiones emocionales que favorecen cambios de comportamiento sostenible" (Pataranutaporn et al., 2025).

- Control del comportamiento de embarcaciones.
- Protección del ecosistema marino.
- Reducción de impactos acústicos.
- Seguridad durante el avistamiento.

Los resultados de la investigación evidenciaron que varias de estas disposiciones no siempre son apropiadas o comprendidas adecuadamente por turistas y algunos operadores turísticos, situación que justifica la necesidad de fortalecer procesos de educación ambiental y comunicación preventiva.

5.5.2.5 Convención CITES

Reconoce a la ballena jorobada como especie protegida y promueve acciones internacionales orientadas a la conservación de especies amenazadas y ecosistemas marinos.

5.5.3 Análisis de viabilidad

5.5.3.1 Viabilidad técnica

La propuesta es técnicamente viable debido a que actualmente existen herramientas tecnológicas accesibles para la producción y difusión de contenido audiovisual.

Los resultados de las entrevistas evidenciaron que tanto turistas como operadores consideran necesario implementar herramientas más ilustrativas y fáciles de comprender, lo cual favorece la utilización de videos educativos y piezas audiovisuales como mecanismo de sensibilización.

Adicional, la transmisión en los dos canales locales de televisión, medios de comunicaciones tradicionalmente utilizados en Buenaventura y las plataformas digitales representan canales de difusión con cobertura probada sobre el público objetivo. La lúdica presencial, por su parte, requiere únicamente materiales impresos y facilitadores capacitados, lo que reduce la complejidad técnica de su implementación.

Entre las condiciones técnicas que requieren atención se identifican: la calidad de conectividad a internet en zonas de embarque, la disponibilidad de equipos para la proyección de videos en espacios

de socialización y la capacidad de almacenamiento de los dispositivos (memorias USB) a entregar a los operadores.

Además, el contenido puede difundirse mediante redes sociales, WhatsApp, códigos QR y reproducción previa al embarque, sin requerir infraestructura compleja ni inversiones tecnológicas de gran escala.

5.5.3.2 Viabilidad operativa

La propuesta presenta una alta viabilidad operativa, ya que puede implementarse mediante la articulación entre operadores turísticos, lancheros, guías, turistas, la CVC, Dimar y la Alcaldía Distrital de Buenaventura, como posible ente articulador. Además, la temporada de avistamiento establece una ventana temporal concreta entre los meses de julio y octubre, lo que facilita la planificación y concentración de esfuerzos durante este periodo.

Las entrevistas realizadas evidenciaron una disposición positiva por parte de operadores turísticos y turistas frente a la implementación de campañas educativas y herramientas audiovisuales de sensibilización. Asimismo, la estrategia propuesta puede integrarse fácilmente a las charlas previas a los recorridos turísticos, fortaleciendo los procesos de orientación que actualmente desarrollan algunos operadores y entidades ambientales.

5.5.3.3 Viabilidad ética

La propuesta cumple principios éticos relacionados con la conservación ambiental, la protección de especies marinas y la promoción de prácticas responsables.

La estrategia tiene un enfoque preventivo y educativo orientado a fortalecer la conciencia ambiental sin generar afectaciones negativas sobre las comunidades locales ni sobre el ecosistema marino.

De igual manera, busca promover el respeto por la biodiversidad y fortalecer comportamientos responsables frente a la fauna silvestre.

5.5.3.4 Viabilidad ambiental

La propuesta posee alta viabilidad ambiental debido a que contribuye directamente a la reducción de prácticas inadecuadas identificadas durante las encuestas y entrevistas.

Entre los principales impactos positivos esperados se encuentran:

- Reducción de persecución de cetáceos.
- Mayor respeto de distancias mínimas.
- Disminución del estrés sobre las ballenas.
- Reducción de contaminación acústica.
- Fortalecimiento del turismo sostenible.
- Sensibilización ambiental de turistas y operadores.
- Mejor cumplimiento de protocolos ambientales.

En consecuencia, la propuesta contribuye directamente a la conservación de las ballenas jorobadas y al fortalecimiento de la sostenibilidad turística en Buenaventura.

5.5.3.5 Viabilidad financiera

La propuesta requiere una inversión moderada y adaptable según el alcance de implementación.

Los principales costos corresponden a:

- Producción audiovisual.
- Grabación y edición de videos.
- Diseño gráfico.
- Difusión digital.
- Emisión en canales locales y redes sociales
- Material audiovisual informativo.
- Material infográfico “Flayers”
- Capacitaciones

- Lúdica

Sin embargo, los resultados de la investigación evidenciaron que los medios digitales y redes sociales constituyen los principales canales de información preferidos por los participantes, lo cual permite reducir significativamente los costos operativos de implementación.

5.5.4 Sostenibilidad y seguimiento de la estrategia

La sostenibilidad de la propuesta dependerá de la articulación continua entre operadores turísticos, entidades ambientales, instituciones educativas y autoridades locales vinculadas al turismo y la conservación marina en Buenaventura. En este sentido, la estrategia audiovisual fue concebida no únicamente como una campaña temporal, sino como una herramienta educativa de apoyo permanente para los procesos de sensibilización ambiental desarrollados durante las temporadas de avistamiento de ballenas.

Con el propósito de garantizar su continuidad en el tiempo, se plantea que los contenidos audiovisuales puedan ser reutilizados y actualizados periódicamente por las entidades participantes, facilitando su implementación en temporadas futuras sin requerir procesos de producción completamente nuevos. Asimismo, la difusión mediante plataformas digitales, redes sociales, códigos QR y reproducción previa al embarque permite mantener la circulación del contenido con bajos costos operativos y amplia accesibilidad para turistas y operadores turísticos.

De igual manera, la estrategia contempla la posibilidad de integrar procesos de capacitación dirigidos a lancheros, guías y operadores turísticos, fortaleciendo capacidades locales relacionadas con turismo responsable y educación ambiental. Esto favorece la apropiación de la estrategia por parte de los actores del territorio y contribuye a fortalecer procesos de sostenibilidad turística a largo plazo.

En relación con el seguimiento y evaluación, se propone implementar indicadores orientados a medir el alcance, participación y efectividad de la estrategia audiovisual. Entre los principales indicadores se contemplan:

• Número de reproducciones y alcance del contenido audiovisual.

• Cantidad de operadores turísticos vinculados a la estrategia.

• Participación de turistas en actividades de sensibilización.

• Nivel de conocimiento sobre normas ambientales antes y después de la implementación.

• Percepción de cambios en las prácticas de avistamiento responsable.

• Reducción de comportamientos inadecuados identificados durante las jornadas de observación.

Estos mecanismos de seguimiento permitirán evaluar el impacto de la estrategia y realizar ajustes orientados al fortalecimiento continuo de las acciones de sensibilización ambiental y turismo sostenible en Buenaventura.

5.6 Desarrollo de la propuesta:

Lineamientos para el Desarrollo de la propuesta audiovisual

Nombre de la propuesta o Slogan

"Avistamiento responsable: verlas es un privilegio, protegerlas es un compromiso."

5.6.1 Descripción general de la propuesta

La propuesta consiste en el diseño e implementación de una estrategia audiovisual de sensibilización ambiental orientada a fortalecer el turismo responsable durante la temporada de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.

La estrategia surge como respuesta a las problemáticas identificadas durante el proceso de investigación, especialmente relacionadas con:

1. Falta de información previa a turistas.
2. Desconocimiento parcial de las normas ambientales.
3. Prácticas inadecuadas durante el avistamiento.
4. Débil apropiación de protocolos ambientales.
5. Necesidad de fortalecer la educación ambiental preventiva.

La propuesta busca utilizar herramientas audiovisuales y digitales para transmitir mensajes claros, dinámicos y pedagógicos que permitan mejorar el comportamiento de turistas, operadores turísticos y lancheros durante las actividades de avistamiento.

5.6.2 Objetivo de la propuesta

Promover prácticas de turismo responsable mediante una estrategia audiovisual de sensibilización que fortalezca el conocimiento ambiental, el cumplimiento de normas de avistamiento y la conservación de las ballenas jorobadas en Buenaventura.

5.6.3 Público objetivo

La estrategia estará dirigida principalmente a:

- Turistas nacionales e internacionales.
- Operadores turísticos.
- Lancheros y motoristas.
- Agencias de turismo.
- Visitantes de zonas de avistamiento.
- Comunidades en general

5.6.4 Componentes de la estrategia audiovisual

La estrategia audiovisual propuesta estará compuesta por diferentes herramientas comunicativas orientadas a fortalecer los procesos de sensibilización ambiental antes y durante las actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.

Como componente principal, se plantea la producción de un video educativo y preventivo con una duración aproximada entre dos y cuatro minutos, desarrollado en formatos horizontal y vertical para facilitar su adaptación a redes sociales, pantallas informativas y dispositivos móviles. El contenido tendrá un enfoque emotivo, pedagógico y ambiental, utilizando imágenes reales de ballenas jorobadas,

paisajes del Pacífico colombiano y escenas relacionadas con las actividades de avistamiento en Buenaventura.

El video iniciará con una introducción orientada a resaltar la importancia ecológica de las ballenas jorobadas y el valor ambiental del ecosistema marino del Pacífico colombiano. Posteriormente, se abordarán las principales problemáticas identificadas durante la investigación, tales como el acercamiento excesivo de embarcaciones, la persecución de cetáceos, el exceso de lanchas en un mismo punto, el ruido generado por motores encendidos y los riesgos ambientales y de seguridad derivados de estas prácticas.

De igual manera, el contenido audiovisual presentará de forma clara y dinámica las buenas prácticas que deben implementarse durante el avistamiento, promoviendo el respeto de la distancia mínima permitida, el apagado de motores durante la observación, la reducción del ruido, el adecuado manejo de residuos y el cumplimiento de los protocolos ambientales establecidos por las autoridades competentes.

Finalmente, el video incluirá un mensaje de sensibilización orientado a fortalecer la conciencia ambiental de turistas y operadores turísticos, destacando que la conservación de las ballenas jorobadas y la sostenibilidad del turismo dependen del comportamiento responsable de todos los actores involucrados.

Complementariamente, la estrategia incluirá cápsulas audiovisuales cortas de entre 15 y 30 segundos, diseñadas especialmente para redes sociales y plataformas móviles como WhatsApp, Instagram, TikTok y Facebook. Estas piezas breves abordarán temáticas puntuales relacionadas con las normas de avistamiento responsable, tales como la importancia de mantener la distancia mínima de 200 metros, evitar la persecución de cetáceos, proteger a los ballenatos, apagar motores durante el avistamiento y promover la seguridad en las embarcaciones.

Asimismo, se desarrollarán infografías digitales y piezas gráficas educativas que permitan transmitir información de manera rápida, visual y comprensible. Estas piezas estarán orientadas a reforzar las recomendaciones ambientales y podrán ser utilizadas en redes sociales, pantallas informativas, embarcaderos, agencias turísticas y material institucional relacionado con las actividades de avistamiento.

La difusión de la estrategia se realizará mediante plataformas digitales y canales locales de fácil acceso para turistas, lancheros y operadores turísticos, incluyendo redes sociales, WhatsApp, YouTube, pantallas en muelles turísticos y códigos QR instalados antes del embarque. De igual forma, la estrategia contemplará jornadas de capacitación dirigidas a lancheros y operadores turísticos dos meses antes del inicio de la temporada de avistamiento, así como actividades lúdicas y pedagógicas semanales orientadas a turistas durante el tiempo de avistamiento. Estas acciones permitirán fortalecer los procesos de sensibilización preventiva identificados como necesarios durante el desarrollo de la investigación y promover prácticas responsables antes y durante la experiencia turística.

5.6.5 Fases de implementación

La estrategia audiovisual se estructura en siete fases de ejecución distribuidas a lo largo de ocho meses. El cronograma está diseñado para garantizar que los productos estén listos antes o durante la temporada de avistamiento de ballenas (julio–octubre), que es la ventana de mayor impacto comunicativo sobre el público objetivo.

Fase / Actividad	Dur.	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
Fase 1 — Diagnóstico y diseño	1 mes								
Fase 2 — Producción audiovisual	2 mes								
Fase 3 — Diseño piezas gráficas	1 mes								
Fase 4 — Socialización y capacitación	2 meses								
Fase 5 — Difusión canal local y digital	4 meses								

Fase 6 — Lúdica y materiales turistas	4 meses	
Fase 7 — Evaluación y monitoreo	5 meses	
Gestión de imprevistos (transversal)	8 meses	

Tabla 5 Cronograma de ejecución de la estrategia audiovisual

5.6.5.1 Descripción de fases

- Fase 1: Diagnóstico y diseño (mes 1): Validación de hallazgos de la investigación, definición de mensajes clave, guiones audiovisuales y diseño conceptual de todos los productos comunicativos.
- Fase 2: Producción audiovisual (meses 2): Grabación y edición del video institucional y de los 10 videos animados/reels sobre normas ambientales y de seguridad.
- Fase 3: Diseño e impresión de piezas gráficas (mes 1): Diseño, revisión y producción de las 10.000 piezas físicas en papel ecológico para distribución en zonas de embarque.
- Fase 4: Socialización y capacitación (meses 2): Realización de los tres eventos de socialización: dos con lancheros y uno con operadores turísticos.
- Fase 5: Difusión en canales locales y digitales (meses 4): Emisión en canales locales de televisión y activación de la pauta digital en redes sociales y plataformas de video durante 4 meses.
- Fase 6: Lúdica para turistas (meses 4): Implementación de actividades lúdicas en puntos de embarque para motivar a los turistas a visualizar los videos animados sobre normas.
- Fase 7: Evaluación y monitoreo (meses 5): Seguimiento de indicadores, encuestas de impacto, análisis de métricas digitales y elaboración del informe final.
- Imprevistos (transversal, todos los meses): Reserva presupuestal y temporal para contingencias operativas, técnicas o de logística.

5.6.6 Impactos esperados

La implementación de la estrategia audiovisual **"Avistamiento responsable: verlas es un privilegio, protegerlas es un compromiso."** permitirá generar impactos positivos a nivel ambiental, social, educativo y turístico, contribuyendo al fortalecimiento de prácticas sostenibles durante las actividades de avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura.

Desde el componente ambiental, se espera una reducción progresiva de prácticas inadecuadas identificadas durante la investigación, tales como el acercamiento excesivo de embarcaciones, la persecución de cetáceos, el exceso de ruido, la permanencia de motores encendidos durante la observación y el incumplimiento de las distancias mínimas establecidas por la normativa ambiental.

Asimismo, la estrategia busca contribuir a la disminución de situaciones que generan alteraciones en el comportamiento natural de las ballenas jorobadas, favoreciendo una interacción más responsable entre turistas, operadores turísticos y ecosistema marino.

En el ámbito social y educativo, la propuesta permitirá fortalecer los procesos de educación ambiental y sensibilización preventiva dirigidos a turistas, lancheros y operadores turísticos, promoviendo mayor apropiación de las normas ambientales y fortaleciendo la conciencia sobre la importancia de proteger la biodiversidad marina del Pacífico colombiano.

De igual manera, la estrategia busca promover una cultura de turismo responsable basada en el respeto por la fauna silvestre, el cumplimiento de protocolos ambientales y la participación activa de los actores vinculados a las actividades de avistamiento.

Desde la perspectiva turística, la implementación de contenidos audiovisuales y mecanismos preventivos de información contribuirá a mejorar la experiencia de los visitantes mediante procesos de orientación ambiental previos al recorrido, fortaleciendo la percepción de organización, seguridad y sostenibilidad dentro de la actividad ecoturística.

Asimismo, la consolidación de prácticas responsables podría favorecer el posicionamiento de Buenaventura como un destino turístico comprometido con la conservación marina y el turismo sostenible a nivel regional y nacional.

En relación con la evaluación de la efectividad de la estrategia, se propone implementar indicadores de seguimiento que permitan medir el alcance y los resultados obtenidos durante su aplicación.

Entre los principales indicadores de impacto se proponen:

- Número de turistas que visualizan el contenido audiovisual antes del recorrido.
- Cantidad de operadores turísticos vinculados a la estrategia.
- Nivel de recordación y comprensión de las normas ambientales.
- Reducción de reportes relacionados con prácticas inadecuadas.
- Percepción de los turistas frente a la claridad de la información recibida.
- Nivel de aceptación de las herramientas audiovisuales implementadas.

Asimismo, se plantea realizar procesos de evaluación posteriores mediante encuestas cortas de satisfacción y percepción ambiental aplicadas después de los recorridos turísticos, con el propósito de identificar cambios en el nivel de conocimiento, apropiación de normas y percepción sobre el turismo responsable.

De igual manera, la estrategia podrá complementarse con procesos de observación y seguimiento desarrollados por operadores turísticos o entidades ambientales, permitiendo identificar posibles mejoras en el comportamiento de embarcaciones y turistas durante las actividades de avistamiento.

Desde la perspectiva de sostenibilidad, la propuesta busca consolidarse como una herramienta de sensibilización de uso permanente durante cada temporada de avistamiento de ballenas.

Para garantizar continuidad en el tiempo, se propone que los contenidos audiovisuales puedan ser administrados y actualizados de manera articulada entre operadores turísticos, asociaciones de lancheros y entidades ambientales con presencia en el territorio, como la CVC, DIMAR y organizaciones vinculadas al turismo sostenible.

Asimismo, el uso de plataformas digitales, redes sociales, códigos QR y aplicaciones de mensajería permitirá facilitar la difusión continua del material educativo sin requerir altos costos operativos para su implementación.

La estrategia también contempla la posibilidad de actualizar periódicamente los contenidos audiovisuales en función de nuevas necesidades identificadas durante las temporadas turísticas, cambios normativos o problemáticas observadas en las actividades de avistamiento.

De igual manera, los materiales podrán adaptarse a distintos públicos, incorporando versiones más breves, ilustrativas o dirigidas específicamente a turistas nacionales, visitantes internacionales, operadores nuevos o comunidades locales vinculadas al turismo marino.

Desde el enfoque de la comunicación ambiental, esta continuidad resulta fundamental, debido a que los procesos de sensibilización requieren permanencia y actualización constante para fortalecer cambios de comportamiento sostenibles en el tiempo.

Finalmente, la estrategia audiovisual propuesta no solo representa una herramienta de apoyo educativo, sino también un mecanismo preventivo y participativo orientado a fortalecer la sostenibilidad del avistamiento de ballenas en Buenaventura, promoviendo mayor apropiación de las normas ambientales y contribuyendo a la conservación de las ballenas jorobadas y del ecosistema marino del Pacífico colombiano.

5.6.6.1 KPIs e indicadores de seguimiento de la estrategia audiovisual

Con el propósito de evaluar la efectividad, alcance e impacto de la estrategia audiovisual **"Avistamiento responsable: verlas es un privilegio, protegerlas es un compromiso.”**, se propone la

implementación de indicadores de gestión y desempeño (KPIs) orientados a medir cambios en los procesos de sensibilización ambiental, apropiación de normas y comportamiento turístico durante las temporadas de avistamiento en Buenaventura.

Estos indicadores permitirán realizar seguimiento continuo a la implementación de la propuesta, identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de la estrategia sobre turistas, operadores turísticos y lancheros.

5.6.6.1.1 KPIs de alcance y difusión

Indicador	Objetivo	Método de medición	Meta esperada
Número de turistas impactados	Medir alcance de la estrategia audiovisual	Registro de reproducciones, QR escaneados o visualizaciones	Impactar mínimo al 70 % de turistas por temporada
Tasa de visualización completa del video	Evaluar nivel de atención al contenido	Métricas de reproducción en plataformas digitales	≥ 60 % de visualización completa
Número de operadores vinculados	Medir participación de operadores turísticos	Registro de operadores participantes	Vincular mínimo el 80 % de operadores activos
Alcance digital en redes sociales	Evaluar difusión del contenido	Métricas de Facebook, Instagram, WhatsApp y TikTok	Incremento progresivo por temporada
Número de puntos de difusión instalados	Verificar cobertura territorial	Registro de pantallas, códigos QR y puntos informativos	Cobertura en principales zonas de embarque

Tabla 6 KPIs de alcance y difusión

5.6.6.1.2 KPIs de sensibilización y educación ambiental

Indicador	Objetivo	Método de medición	Meta esperada
Nivel de conocimiento normativo antes y después	Evaluar apropiación de normas ambientales	Encuestas comparativas pre y post visualización	Incremento mínimo del 40 %
Nivel de recordación del mensaje audiovisual	Medir efectividad comunicativa	Encuestas posteriores al recorrido	≥ 75 % de recordación
Percepción de utilidad del contenido	Evaluar aceptación de la estrategia	Escala de satisfacción aplicada a turistas	≥ 85 % de percepción positiva
Comprensión de buenas prácticas ambientales	Medir claridad pedagógica del contenido	Preguntas de validación posteriores	≥ 80 % de respuestas correctas
Nivel de conciencia ambiental percibida	Evaluar sensibilización generada	Encuestas cualitativas y entrevistas	Mejora progresiva por temporada

Tabla 7 KPIs de sensibilización y educación ambiental

5.6.6.1.3 KPIs de sostenibilidad y continuidad de la estrategia

Indicador	Objetivo	Método de medición	Meta esperada
Frecuencia de actualización de contenidos	Garantizar vigencia del material audiovisual	Registro de actualizaciones	Mínimo una actualización anual
Número de campañas ejecutadas por temporada	Evaluar continuidad operativa	Cronograma de implementación	≥ 1 campaña integral por temporada
Participación institucional	Medir articulación interinstitucional	Convenios y participación de entidades	Vinculación de entidades ambientales y turísticas
Disponibilidad permanente del material audiovisual	Garantizar acceso continuo	Revisión de plataformas y puntos de difusión	Disponibilidad durante toda la temporada
Nivel de reutilización del contenido	Evaluar sostenibilidad operativa	Registro de reproducciones y reutilización	Uso continuo en temporadas futuras

Tabla 8 KPIs de sostenibilidad y continuidad de la estrategia

5.6.6.2 Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa:



Ilustración 6 Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa:

5.6.7 Presupuesto Estimado de la Propuesta

El presupuesto total estimado para la implementación integral de la estrategia audiovisual asciende a noventa y ocho millones doscientes treinta y ocho mil pesos colombianos ($98.238.000 COP), distribuidos en diez productos y servicios, más una reserva para imprevistos equivalente al 7,6% del valor total.

N°	Concepto	Valor ($COP)
1	Recurso humano (coordinación, producción, logística)	$ 15.000.000
2	Video institucional — experiencia de avistamiento	$ 10.000.000
3	10 videos animados / reels — normas ambientales y de seguridad	$ 10.000.000
4	Diseño e impresión de piezas gráficas en papel ecológico (10.000 und.)	$ 3.500.000
5	Eventos de socialización 2 para lancheros 1 para operadores	$ 6.000.000
6	Difusión en canales locales de televisión (4 meses)	$ 20.000.000
7	Difusión digital (redes sociales y plataformas, 4 meses)	$ 7.000.000
8	Lúdica para motivar a turistas (actividades + materiales) (4 meses todos los sábados)	$ 12.800.000
9	50 memorias USB para operadores turísticos	$ 2.000.000
10	Evaluación y monitoreo de impacto	$ 5.000.000
11	Imprevistos (contingencias operativas)	$ 6.938.000
	VALOR TOTAL	**$ 98.238.000**

Tabla 9 Presupuesto estimado de la propuesta

La propuesta puede ser cofinanciada con recursos de entidades como la CVC (Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca), el Ministerio de Ambiente, el Fondo de Promoción Turística, o la Alcaldía Distrital de Buenaventura, lo que reduciría la carga financiera sobre un único financiador y aumentaría la sostenibilidad de la estrategia.

5.6.7.1 Análisis de Riesgos y Limitaciones

Todo proyecto de intervención comunicativa en contextos complejos enfrenta riesgos que deben ser identificados, evaluados y mitigados desde la etapa de planificación. A continuación, se presenta la matriz de riesgos del presente proyecto:

Riesgo	Probab.	Impacto	Estrategia de mitigación
Resistencia al cambio	Alta	Media	Implementar talleres participativos; involucrar a líderes de operadores como agentes de cambio.
Falta de recursos financieros	Media	Alta	Identificar fuentes de cofinanciación: CVC, MADS, alcaldía. Escalar por fases si el presupuesto es parcial.
Limitación de tiempo (temporada)	Alta	Alta	Planificar con anticipación (al menos 4 meses antes del inicio de la temporada julio–octubre).
Baja cobertura de difusión digital	Media	Media	Complementar con difusión en canal local y piezas físicas en zonas de embarque.
Desactualización del contenido	Baja	Baja	Incluir cláusula de revisión anual de contenidos en el plan de evaluación y monitoreo.

Tabla 9 Riesgos y Limitaciones

El análisis de riesgos permite concluir que ninguno de los riesgos identificados representa un impedimento insalvable para la implementación de la estrategia. Su gestión adecuada, a través de las estrategias de mitigación planteadas, garantiza márgenes razonables de ejecución exitosa.

5.7 Conclusiones

Esta investigación abordó la problemática de las prácticas inadecuadas durante el avistamiento de ballenas jorobadas en el Distrito de Buenaventura, identificando comportamientos como el acercamiento excesivo a los cetáceos, la persecución de los animales y la congestión de embarcaciones como los principales factores generadores de impactos negativos sobre la especie y de riesgos para los turistas.

A partir de un enfoque metodológico mixto que integró encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y observación directa en campo, se identificaron brechas significativas en el conocimiento normativo de turistas y operadores turísticos, prácticas inadecuadas recurrentes y una necesidad urgente de fortalecer los procesos de educación ambiental en el contexto del ecoturismo marino en Buenaventura.

En respuesta a estos hallazgos, se diseñó una estrategia audiovisual de sensibilización estructurada en diez productos comunicativos complementarios: desde un video institucional hasta piezas animadas, piezas gráficas en papel ecológico, eventos de socialización, difusión masiva en canal

local y digital, actividades lúdicas y dispositivos de almacenamiento para operadores. Esta diversidad de formatos responde a las características heterogéneas del público objetivo y a la necesidad de garantizar la mayor cobertura posible en el territorio.

El análisis de viabilidad demuestra que la propuesta es técnica, operativa, normativa y financieramente factible, siempre que se aseguren las condiciones mínimas de implementación: voluntad institucional, anticipación temporal, participación activa de los actores y un sistema de monitoreo robusto. El presupuesto estimado de $92.000.000 es coherente con el alcance y la complejidad de los productos propuestos, y puede ser objeto de cofinanciación con entidades ambientales y turísticas nacionales y regionales.

Se concluye, finalmente, que la implementación de estrategias comunicativas audiovisuales puede contribuir de manera significativa al fortalecimiento del turismo sostenible y a la conservación de las ballenas jorobadas en Buenaventura. La comunicación ambiental, cuando está diseñada con rigor, basada en evidencia y orientada al cambio de comportamiento, constituye una herramienta poderosa para transformar las prácticas de los actores del ecoturismo y consolidar a Buenaventura como un destino de referencia en turismo responsable en el Pacífico colombiano.

5.8 Recomendaciones

A partir de los hallazgos de la investigación y el análisis de viabilidad presentado, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a los actores institucionales, académicos y comunitarios involucrados en la gestión del turismo de avistamiento de ballenas en Buenaventura:

- A la Alcaldía Distrital de Buenaventura: Adoptar la estrategia audiovisual propuesta como política de comunicación ambiental institucional para la temporada de avistamiento, articulándola con la Secretaría de Cultura, Turismo y Desarrollo Económico.
- A la CVC y al Ministerio de Ambiente: Incorporar el financiamiento de estrategias de comunicación ambiental en sus planes de inversión regional, reconociendo la sensibilización como una

medida de conservación efectiva y de bajo costo relativo frente a las sanciones o los daños ecológicos por prácticas inadecuadas.

- A los operadores turísticos: Participar activamente en el diseño y la difusión de los contenidos, posicionándose como aliados de la conservación. La certificación en turismo responsable puede convertirse en un diferencial competitivo ante turistas nacionales e internacionales cada vez más conscientes del impacto ambiental de sus viajes.
- A futuros investigadores: Continuar el monitoreo del cambio de comportamiento antes y después de la implementación de la estrategia, aplicando indicadores de impacto que permitan evaluar la efectividad real de las herramientas comunicativas sobre las prácticas de avistamiento.
- Sobre la sostenibilidad de la estrategia: Incorporar un componente de capacitación de formadores dentro de la estrategia, de modo que los operadores turísticos capacitados puedan replicar los mensajes y las prácticas de avistamiento responsable con cada grupo de turistas, sin depender indefinidamente de la institucionalidad para mantener vivo el proceso de sensibilización.

Referencias.

Camara de Comercio de Buenaventura - Buenaventura Como Vamos . (2025). *COMPETITIVIDAD, TURISMO,MOVILIDAD DESDE Y HACIA EL DISTRITO DE BUEANAVENTURA ¿COMO VAMOS?* Buenaventura.

Cárdenas, S.; Lewandowski, K.; Cooke, S. (2021). *Tourist Knowledge, Pro-Conservation Intentions, and Whale Watching.* Lausana, Suiza: Frontiers in Marine Science.

Ceballos-Lascuráin, Héctor. (1996). *Tourism, Ecotourism and Protected Areas.* Gland, Suiza: International Union for Conservation of Nature (IUCN).

E. C. M. Parsons. (2012). *The Negative Impacts of Whale-Watching.* Londres, Reino Unido: Hindawi Publishing Corporation — Journal of Marine Biology.

Erich Hoyt. (2001). *Whale Watching 2001: Worldwide Tourism Numbers, Expenditures and Expanding Socioeconomic Benefits.* Yarmouth Port, Massachusetts, Estados Unidos: International Fund for Animal Welfare (IFAW).

Girón-Castaño, L. V.; Caicedo-Herrera, D.; Flórez-González, L. (2025). *Interactions Between Tourism Vessels and Humpback Whales in the Gulf of Tribugá, Colombia.* Basilea, Suiza: Journal of Marine Science and Engineering.

Icek Ajzen. (1991). *The Theory of Planned Behavior.* Ámsterdam, Países Bajos: Organizational Behavior and Human Decision Processes.

Jacobs, M.; Harms, M. (2014). *Influence of Interpretation on Conservation Intentions of Whale Tourists.* Wageningen, Países Bajos: Wageningen University.

Ministeri de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2017). *Guía de avistamiento responsable de Mamiferos acuaticos en Colombia.* Colombia: Fundacion Omacha.

Pataranutaporn, Pat; Doudkin, Alexander; Maes, Pattie. (2025). *OceanChat: The Effect of Virtual Conversational AI Agents on Sustainable Attitude and Behavior Change.* Nueva York, Estados Unidos: ACM Digital Library – Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction (preprint en arXiv y publicación ACM).

Paul Stern. (2000). *Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior.* Washington D.C., Estados Unidos: Journal of Social Issues.

Robert Cox. (2010). *Environmental Communication and the Public Sphere.* Thousand Oaks, California, Estados Unidos: SAGE Publications.

Suárez-Rojas, C.; León, C.; Lam-González, Y. (2023). *Whale-Watching Tourism and Sustainability Approaches.* Basilea, Suiza: Sustainability.

UNESCO – Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). (1977). Conferencia Intergubernamental sobre Educación Ambiental. *UNESCO.* Tbilisi, Georgia.

Anexos

5.9 Anexo A. Transcripción Entrevistas:

FICHA DE ENTREVISTA – OPERADORES TURÍSTICOS

1. Datos generales del entrevistado

- Nombre completo: Jhon Deiner Mosquera
- Edad: 19 años
- Sexo: __M_____
- Años de experiencia en turismo: 2 años como lanchero
- Zona donde opera: Juanchacho_____

1. ¿Cómo describe el desarrollo actual del avistamiento de ballenas en Buenaventura en cuanto a organización, cumplimiento de normas y comportamiento de turistas y operadores?

R/ En Juanchaco, tenemos un grupo de lancheros y conocemos como es el proceso y a los turistas nos reunimos y les explicamos a los turistas siempre van con chaleco, manejamos la distancia y respeto porque también si nos acercamos mucho se puede hundir la lancha

2. ¿Qué prácticas inadecuadas evidenció u observó durante la actividad de avistamiento de ballenas?

R/ Dejamos los motores encendidos, y sabemos que eso es peligroso _____
_____
_____

3. ¿Qué dificultades tienen los operadores y lancheros para cumplir las normas establecidas?

R/ A veces no entendemos las explicaciones de las charlas que nos dan_____
_____
_____
_____

4. ¿Cómo se informa actualmente a turistas y lancheros sobre las normas y qué tan efectivo considera ese proceso?

R A nosotros nos reúnen un mes antes y nos brindan capacitaciones a los turistas en Juan Chaco nos reunimos media hora antes y les damos una charla de cómo va a ser el avistamiento

5. ¿Qué acciones o estrategias propondría para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

R Tener más conocimiento que sea más ilustrativo, porque queremos que vengan más turistas que seamos mejor como enseñar_____
_____

2. **Datos generales del entrevistado**

- Nombre completo: Juan Alberto Valencia Alegría
- Edad: 57 años
- Sexo: __M_____
- Años de experiencia en turismo: 38 años como lanchero
- Zona donde opera: Embarcadero_____

1. ¿Cómo describe el desarrollo actual del avistamiento de ballenas en Buenaventura en cuanto a organización, cumplimiento de normas y comportamiento de turistas y operadores?

R/ Yo lo veo bien capacitan en cuanto a seguridad, pero uno trata de enseñarle a los nuevos compañeros, pero hay muchos que son imprudentes no captan lo que le dice la CVC y hay turistas que se impacientan y quieren que uno persiga las ballenas.

2. ¿Qué prácticas inadecuadas evidenció u observó durante la actividad de avistamiento de ballenas?

R/ Qué se acercan mucho a las ballenas y están con el motor prendido_____
_____
_____

3. ¿Qué dificultades tienen los operadores y lancheros para cumplir las normas establecidas?

R/ Desde que tengamos una buena lancha, no hay dificultad, pero sí compañeros que son imprudentes quieren que el turista vea de cerca la ballena y no debe ser así

4. ¿Cómo se informa actualmente a turistas y lancheros sobre las normas y qué tan efectivo considera ese proceso?

R Como lanchero, las CVC nos reúne y nos enseña a los turistas. Le damos una charla 15 minutos antes, pero hay compañeros que recogen a los turistas y va saliendo el avistamiento sin darles información previa

5. ¿Qué acciones o estrategias propondría para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

R Que no nos arrimemos mucho a las ballenas y que la Secretaría de turismo____
capacite mejora los nuevos que son los que más son imprudentes_____
_____

3. Datos generales del entrevistado

- Nombre completo: Jhon Edwar Payan Patiño _
- Edad: 42 años
- Sexo: __M_____
- Años de experiencia en turismo: 3 años como operador
- Zona donde opera: Muelle Turístico_____

1. ¿Cómo describe el desarrollo actual del avistamiento de ballenas en Buenaventura en cuanto a organización, cumplimiento de normas y comportamiento de turistas y operadores?

R/ Es un desarrollo prudente, se busca que siempre sea responsable que las lanchas estén en óptimas condiciones y siempre se guarda distancia con las ballenas y sus vallenatos

2. ¿Qué prácticas inadecuadas evidenció u observó durante la actividad de avistamiento de ballenas?

R/ Durante la actividad se observa que la lanchas tienen el motor prendido y se acercan mucho a las ballenas esa es una práctica insegura

3. ¿Qué dificultades tienen los operadores y lancheros para cumplir las normas establecidas?

R/ La falta de capacitación en cuanto a cómo debe ser el avistamiento, porque hay muchos lancheros nuevos y jóvenes que cometen errores. Deben siempre viajar con lanchas buenas para ir a las áreas cuando el clima cambie también genera dificultad _

4. ¿Cómo se informa actualmente a turistas y lancheros sobre las normas y qué tan efectivo considera ese proceso?

R Normalmente a los turistas se les explica y la información la ofrece la página de la Dimar. También hay capacitaciones a lancheros y turistas, pero la mayor dificultad es la falta de información clara y entendible.

5. ¿Qué acciones o estrategias propondría para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

R Deberían realizar campañas educativas, pautas audiovisuales, que se le explique tanto a turistas como nativos, operadores lancheros, cómo hacer un buen avistamiento

4. Datos generales del entrevistado

- Nombre completo: RODRIGO VICTORIA BOTERO
- Edad: 60 años
- Sexo: MASCULINO
- Años de experiencia en turismo: 25 años de Experiencia Operador
- Zona donde opera: BUENAVENTURA

1 ¿Cómo describe el desarrollo actual del avistamiento de ballenas en Buenaventura en cuanto a organización, cumplimiento de normas y comportamiento de turistas y operadores?

R/ Es necesario ajustar algunos comportamientos. Pero en términos generales se cumple con la norma a través de las autoridades que hacen presencia como La Dimar y CVC.

2. ¿Qué prácticas inadecuadas se presentan durante la actividad?

R/ En ocasiones la cercanía a las ballenas y demoras logísticas asociadas al clima que en esta región es un común denominador por ser una de las zonas donde más llueve.

3. ¿Qué dificultades tienen los operadores y lancheros para cumplir las normas establecidas?

R/ No hay una dificultad común. Hay motivos puntuales que tienen que ver con la demora en gestionar algunos trámites de navegabilidad.

4. ¿Cómo se informa actualmente a turistas y lancheros sobre las normas y qué tan efectivo considera ese proceso?

R/ Se hacen charlas informativas de comportamiento en el traslado, uso de chaleco y de seguridad en la navegación. En Juanchaco se hace una charla puntual de avistamiento a cada grupo que va a salir.

5. ¿Qué acciones o estrategias propondría para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

R/ Garantizar que cada grupo de avistamiento reciba la charla, incluso desde la salida en el muelle turístico. Hacer más mediático las normas de comportamiento antes y durante la temporada.

FICHA DE ENTREVISTA – TURISTAS

Avistamiento de ballenas jorobadas en Buenaventura

1. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): ERIKA DAYANA PANAMEÑO RENGIFO
- Edad: 26 años
- Ciudad de origen: Buenaventura
- Nivel educativo: Universitario - Pregrado
- Fecha de la visita: 2024

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

No recibí información previa sobre cómo realizar el avistamiento de ballenas de manera responsable. Antes de la actividad no se me brindaron recomendaciones, instrucciones ni orientación relacionada con el cuidado de los animales, las medidas de seguridad o la protección del entorno natural.

2.Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

No tenía conocimiento previo sobre las normas de seguridad y cuidado ambiental relacionadas con esta actividad. Antes de participar, no recibí información clara sobre los protocolos que deben seguirse para realizar un avistamiento responsable.

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Durante la experiencia no pude identificar con claridad si los operadores cumplían con las normas establecidas, ya que no conocía previamente los protocolos ni se brindó información suficiente sobre las medidas que debían aplicarse durante la actividad.

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, considero que una estrategia audiovisual podría influir positivamente en el comportamiento de turistas y lancheros, ya que permite transmitir información de manera clara, dinámica y fácil de comprender. Además, puede generar mayor conciencia sobre la importancia de proteger a las ballenas y respetar su hábitat natural.

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Fortalecer la capacitación de los operadores turísticos y brindar información previa a los turistas sobre las normas de seguridad y conservación ambiental. También sería importante implementar campañas educativas, supervisar el cumplimiento de los protocolos y promover el uso de material audiovisual para sensibilizar sobre la protección de esta especie.

2. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Ernesto Lozano García____
- Edad: ___58 años_____
- Ciudad de origen: __Buenaventura Valle del Cauca_____
- Nivel educativo: __Magister en comercio exterior_____
- Fecha de la visita: ___2021_____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

R/ Nos informaron que no se debe hacer ruido cuando ellas están cerca_____
_____

2. Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

R/ Cuando fui no tenía mucho conocimiento luego de la experiencia si investigué_
_____
_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

R/ fue muy básico ahora si identifico algunas, como no acercarse mucho, no gritar, portar chaleco_____
_____

4. ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Porqué?

Por supuesto que sí, esto permite proteger el animal por encima del turismo y____ hace una experiencia más agradable_____
_____

5. ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Antes y durante el avistamiento que entreguen explicaciones, cuáles son las___reglas, o las normas que se deben respetar durante el avistamiento, así todos__cuidamos y las cuidamos
_____

3. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Fabiani Quintero_____
- Edad: 37 años_____
- Ciudad de origen: Buenaventura_____
- Nivel educativo: Técnico_____
- Fecha de la visita: 10 de agosto 2025

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

El guía nos indicó hasta donde íbamos a ir avistar (mar afuera), nos indicó que con las horas (manecillas el reloj) que el anunciara era por donde íbamos a ver a las ballenas, importantes, las recomendaciones, del uso de chaleco, de no sacar la mano y sobre todo que estaríamos fondeados para la espera del espectáculo de ellas

2 teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad

El motorista debe de tener los motores apagados, no nadar al lado de ellas, no arrojar___ basuras, entre otras._____

_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Si, claro, muy prudentes, se guardó distancia, se apagaron los motores y en especial que cuando ella saltaba el motorista, nos indicaba según las horas de las manecillas, a qué lado debíamos mirar_____

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Porqué

Si, evita accidentes y que todos podamos disfrutar de un excelente avistamiento_____

_____

_____

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Que todos los operadores cumplan las normas, que no haya fraude a la hora de vender los paquetes turísticos, que las embarcaciones cumplan con toda la normativa que exige DIMAR.

4. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): ___Harold Echeverri_____
- Edad: _46 años
- Ciudad de origen: ____Cali____
- Nivel educativo: ____Profesional
- Fecha de la visita: ___agosto 2025____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

R/____ Leí y recibí nociones básicas de navegar y en Juanchaco sobre comportamiento_ frente al avistamiento_____
_____

2.Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

R/ Sí, recibí esa charla puntual, además de mi conciencia ambiental_____
_____
_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

R/ Observé que los transportadores están comprometidos con que el avistamiento. Los motoristas son muy cuidadosos. Algunos visitantes se salen de control_____
_____

4. ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí. La previa es muy importante para generar conciencia_____
_____

5. ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?
Seguir con la difusión de mensajes institucionales y no aflojar en las charlas como_____ requisito indispensable antes de ir al avistamiento_____

5. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Julio Rene Fonseca
- Edad: 51 años
- Ciudad de origen: Buenaventura
- Nivel educativo: Tecnólogo
- Fecha de la visita: agosto de 2025

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

No recibí ningún tipo de información

2 teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

No las conozco

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Lo único es que tenía distancia de las ballenas

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, claro hay que educar y sensibilizar a los turistas

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Educación, información y respeto por el medio ambiente

6. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Laura Martínez_____
- Edad: _22 años_____
- Ciudad de origen: Buenaventura_____
- Nivel educativo: Profesional_____
- Fecha de la visita: septiembre de 2025_____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

R/ Antes del recorrido, los guías turísticos explicaron algunas recomendaciones para cuidar a las ballenas y su entorno natural. Nos indicaron mantener silencio, no arrojar basura al mar, no alimentar a los animales_____

2.Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

R/ Sí, conozco algunas normas básicas para realizar esta actividad de manera__ responsable. Entre ellas están mantener una distancia adecuada de las ballenas, _ evitar hacer ruidos fuertes, no perseguirlas con la lancha y respetar los límites de_ velocidad en el mar_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

R/ Sí, durante el recorrido observé que los operadores respetaban varias normas_ de seguridad y protección ambiental. Mantuvieron una distancia prudente de las__ ballenas _____

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, puede influir positivamente en el comportamiento de turistas y lancheros, _____ porque permite informar de manera más clara y llamativa sobre las normas y____ cuidados que se deben tener durante el avistamiento. Los videos y campañas____ ayudan a crear conciencia ambiental y a promover prácticas responsables_____

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Recomiendo realizar más campañas educativas para turistas y operadores, _____ fortalecer el control de las autoridades sobre las embarcaciones y capacitar_____ constantemente a los lancheros sobre el cuidado ambiental. También importante_ limitar la cantidad de lanchas cerca de las ballenas y promover el turismo_____ sostenible_____

7. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Lucelsy Giraldo Aristizabal_____
- Edad: _56 años_____
- Ciudad de origen: Buenaventura_____
- Nivel educativo: Profesional_____
- Fecha de la visita: agosto de 2025_____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

Qué no se separen y no se tiren para un solo lado_____
_____

2 teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

En lanchero, informó que no se pueden acercar mucho porque le puede pasar por encima de la ballena y nos puede voltear, informaron sobre la importancia de conservar la distancia prudente con el fin que los visitantes no exijan que se acerquen

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Si se conservó la distancia y se siguió de manera prudente _____
_____
_____

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, porque tanto lanchero como turistas, deberían ser conscientes sobre la importancia de cuidar a las ballenas y sus ballenatos_____
_____

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Hacer campañas educativas con videos, folletos y charlas que permita la conservación de las ballenas y el ecosistema. Por qué se debe mantener la distancia, no perseguirlas, _____apagar el motor mientras está avistando, no hacer ruido, no tocar los animales y evitar tirar basura al mar___

8. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Lucia del Pilar Nuñez Buitrago____
- Edad: ___45 años_____
- Ciudad de origen: __Caracas Venezuela_____
- Nivel educativo: _Profesional_____
- Fecha de la visita: ___2021_____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

R/ Solo no hacer ruido cuando ellas están cerca_____
_____

2. Teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

R/ No_____
_____
_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

R/ Es que no sabía cuáles eran, no sabría cómo responder_____
_____
_____

4. ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Porqué?

Si, porque con la información se cometen menos errores y accidentes, así mismo_ protegemos a las ballenas_____
_____

5. ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

antes, durante explicaciones y dar a conocer las reglas, o las normas para_____
comportarse durante el avistamiento, así todos cuidamos y nos cuidamos_____
_____

9. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Maritza Stomer_____
- Edad: _68 años_____
- Ciudad de origen: Buenaventura_____
- Nivel educativo: Superior_____
- Fecha de la visita: agosto de 2020_____

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

Acatando las instrucciones que nos entregan entes de subir a la embarcación_____
_____

2 teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

Si_____
_____
_____

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Si portar chaleco salvavidas, no ingerir bebidas alcohólicas, no consumir sustancias sicoactivas y acatar las instrucciones impartidas por el operador_____
_____
_____

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, vital_____
_____

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

Más orden por parte de los informadores turísticos_____
_____

10. Datos generales del entrevistado

- Nombre (opcional): Yisela Garces_____
- Edad: _40años_____
- Ciudad de origen: Buenaventura_____

- Nivel educativo: Profesional
- Fecha de la visita: octubre 2019

1. Antes de realizar el avistamiento de ballenas, ¿qué información recibió sobre cómo hacerlo de manera responsable?

Los guías turísticos dan la información, y cómo proceder para ver el avistamiento, usar salvavidas y no coger las ballenas

2 teniendo en cuenta que el avistamiento responsable de ballenas implica cumplir normas como mantener una distancia prudente, evitar perseguir a los animales y respetar su hábitat natural, ¿conoce las normas de seguridad y cuidado ambiental para esta actividad?

Si los guías turísticos hacen enfoque de las normas

3. Durante la experiencia, ¿observó el cumplimiento de las normas por parte de los operadores? En caso afirmativo, ¿cuáles normas pudo identificar?

Si no rajar nada a las ballenas, estará una distancia, acorde y mantener la calma y silencio

4 ¿Considera que una estrategia audiovisual (como videos o campañas informativas) podría influir en el comportamiento de turistas y lancheros durante el avistamiento de ballenas? ¿Por qué?

Sí, porque con mis recuerdos fotográfico utilizan mis redes incentivo a mis amigas familiares para que vayan y disfruten de esta atracción turística con conocimiento

5 ¿Qué acciones o medidas recomienda para mejorar el avistamiento responsable de ballenas?

5.10 Anexo B. Modelo de Infografía para estrategia audiovisual Pieza grafica Informativa.



5.11 Anexo C. Link del video de la propuesta audiovisual.