



OPINIÓN

El turismo y su marco



Jorge Zamora (*)

El proyecto de ley Marco para el Turismo, hoy en la Cámara de Diputados, establecerá la normativa e institucionalidad para un sector con tres décadas sin actualización. La propuesta incluye variadas formas de organización público-privada, por zonas, productos o paquetes turísticos, para una gestión integrada. Se crearán un Consejo de Ministros que decidirá y coordinará las políticas y una Subsecretaría de Turismo. El ministro de Economía será el ministro del ramo. Habrá una instancia de planificación y estrategia, y Sernatur se fortalecerá en sus tareas operativas, coordinadoras e inspectivas. La Subcomisión de Turismo está sosteniendo audiencias públicas. La más memorable ocurrió en la Universidad Austral, en abril pasado, con el Foro Nacional organizado por la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile (Societur).

El proyecto es perfectible, notablemente en los recursos humanos: investigación, capacitación y formación. Aunque los cambios sólo ocurren por la acción de las personas guiadas y por sus competencias, ellas están ausentes en el proyecto.

Los resultados de la investigación significan aportes a la innovación, sostenibilidad de ventajas competitivas y anticipación a oportunidades que se vislumbran, así como a las amenazas que se ciernen sobre la industria. Pero, su ausencia pone en riesgo terminal a exitosas industrias que son la base de sustentación de ciudades, regiones y países. Tal ha sido el caso del salitre, durante la Primera Guerra Mundial y hoy se ciernen sobre la industria salmónica.

La tarea investigativa en el turismo de hoy en Chile se acrecienta. Ejemplos de necesidades actuales son:

- Entornos frágiles se ponen en actividad turística sin estudios previos de impacto ambiental ni nociones de su capacidad de carga turística.

- Un medio centenar de normas de calidad comienzan a oficializarse, no obstante, poco sabemos cuáles son las principales barreras a su adopción, tanto a nivel empresarial como operativo.

- Los niveles y formas de gestión requieren urgente mejoramiento. Se desconocen las barreras reales a la asociatividad comercial (en cuáles condiciones nuestros empresarios cooperarían para proyectos turísticos).

- El Bicentenario es inminente y no hemos indagado cómo poner en valor nuestro patrimonio histórico-cultural para fines turísticos sostenibles.

- Atractivos con flujos crecientes de turistas, a veces son escasamente planificados generando desencuentros entre la comunidad anfitriona y los nuevos huéspedes.

- No hemos investigado cómo preparar a las comunidades para el turismo, ni cómo mediar en la comunicación entre los turistas potenciales que nos interesa atraer y los residentes locales.

- Tenemos un entorno natural – que aunque cotidiano para nosotros, es novedoso y atractivo para muchos turistas tanto nacionales como extranjeros. Sin embargo, descuidamos su condición básica de fragilidad.

- Los técnicos de nivel medio en turismo no logran la empleabilidad que requiere la industria, salvo excepciones notables. El vínculo formador-empresa se ha perdido. Luego, hay que investigar cómo darle relevancia al plan formativo y evaluar los planes pilotos del programa Chile Califica y dirigirlo también hacia la educación superior.

El debate no ha terminado, pero esperamos que dicha iniciativa pronto se convierta en ley que dirija al sector, armonice la acción del Estado y oriente las decisiones de los empresarios. El desarrollo de los recursos humanos para el turismo ha sido omitido esta vez. Sin embargo, es de esperar que el préstamo del BID para iniciativas complementarias, financie dichas carencias sectoriales. La acreditación de los programas de formación técnico-profesionales, las oportunidades de capacitación a los empresarios turísticos, los programas de investigación y desarrollo en ciencia y tecnología para el turismo, esperan a estadistas con visión integral.

(*) Universidad de Talca, vicepresidente de Societur