

RECURSOS HUMANOS PARA EL TURISMO

El 8 de enero recién pasado, el Gobierno hizo ingreso a la Cámara de Diputados el Proyecto de Ley Marco del Turismo, que establecerá la normativa e institucionalidad para el sector que hace tres décadas no se actualizaba. En ella hay diversas posibilidades de organización - zonas, productos o paquetes turísticos, tanto de privados como de organismos públicos con funciones de gestión promocional entre otras. Un Consejo de Ministros tomará las grandes decisiones y las coordinará institucionalmente; se creará la Subsecretaría de Turismo y el Ministro de Economía será el Ministro del ramo. Habrá una instancia planificadora y generadora de estrategias, y Sernatur se fortalecerá en sus tareas operativas, coordinadoras e inspectivas. Además el Gobierno recibirá un préstamo BID de US\$100 millones para apoyar al sector.

La Comisión de Economía de la Cámara de Diputados que estudia este proyecto a través su Sub-Comisión de Turismo ha tenido varias audiencias públicas. Una de ellas, quizás la más memorable ocurrió en Valdivia, en la Universidad Austral, a fines Abril pasado, en el Foro Nacional organizado por Societur, (Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile), al cual asistieron 500 personas de diversos gremios, agrupaciones, empresarios, carreras de turismo, investigadores, profesionales y estudiantes. El evento fue inaugurado por el Ministro de Economía y diversos parlamentarios integrantes de la Sub-Comisión dirigieron los debates en comisiones y recogieron toda clase de observaciones sobre el proyecto. Este es un caso único digno de repetirse: el Parlamento vino a escuchar a la sociedad civil.

La reflexión hoy es: las carencias del proyecto de ley respecto al desarrollo de los recursos humanos para el turismo. Esto es la investigación, la capacitación y la formación. Aunque los cambios sólo ocurren por la acción de las personas y por su conocimiento, ellas están ausentes en el proyecto.

Los resultados de la investigación significan aportes a la innovación, a la sostenibilidad de ventajas competitivas y la anticipación a oportunidades que se vislumbran, así como a las amenazas que se ciernen sobre ciertas actividades e industrias. Por otra parte, su ausencia pone a 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 cierne sobre la industria salmonícola. En el primer caso no se anticipó la invención del sustituto sintético. En el segundo, no se ha podido controlar eficazmente una enfermedad, que aunque conocida en otras latitudes, en nuestro entorno ha cobrado una resistencia inesperada, amenazando al crecimiento y a empleos del sector. La tarea investigativa en el turismo de hoy en Chile se acrecienta. Algunas de sus necesidades son:

- Entornos frágiles se ponen en actividad turística sin estudios previos de impacto ambiental ni nociones de su capacidad de carga turística. Como ejemplo, Bienes Nacionales de la Séptima Región, está loteando el borde costero de la Laguna del Maule en dichas condiciones (“no hay nada que proteger”, según afirmó la Seremi en una sesión del SNASPE).
- 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. Es escasa la informatización de operaciones; aunque aumenta la cantidad de las páginas web, en muchos casos son sólo vitrinas estáticas y añejas; poco se sabe en la industria cómo diseñar y mantener portales de Internet interactivas y eficaces. Los cuadros de mandos integrales para la gestión turística pública y privada son prácticamente desconocidos en Chile.
- El Bicentenario se nos viene encima y no hemos indagado cómo poner en valor nuestro patrimonio histórico-cultural para fines turísticos sostenibles. Se pierde así la oportunidad de indagar y documentar los hechos locales notables que fueron claves en la formación de nuestra República en varios territorios y de vincular a las comunidades con su pasado en una apuesta de futuro. Aunque en Chile no hay pirámides ni castillos, existe sí, un rico acervo histórico y único, que debemos mostrar. No olvidemos que los pueblos que no se enorgullecen de su pasado, no tienen personalidad.
- Atractivos con flujos crecientes de turistas, a veces son escasamente planificados generando desencuentros entre la comunidad anfitriona y los nuevos huéspedes; expectativas desmesuradas creadas por publicidad sobre-optimista generan desencanto al visitante. 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. Algunos creen que ante la precariedad del medio ambiente con una utilización indiscriminada no-regulada, la alternativa es cerrar y proteger, cuando en verdad es olvidar y dejar que la depredación tome su lugar. Así ha ocurrido con los bosques de alerce en Chile. Por el contrario, hay que buscar la fórmula efectiva que genuinamente garantice sostenibilidad en el largo plazo con la actividad turística que contribuya a su mantención. Obviamente no se trata de turismo masivo, sino que altamente selectivo, en sus fines especiales, a la vez que controlado.
- Una cantidad interesante de instituciones chilenas forman con mucho esfuerzo, técnicos de nivel medio en turismo; desafortunadamente la empleabilidad de sus egresados no es lo 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, financie el desarrollo de los recursos humanos sectoriales. Se espera la acreditación de los programas de formación técnico-profesionales; las oportunidades de capacitación a los empresarios turísticos; así como los programas de investigación y desarrollo en ciencia y tecnología para el turismo.

PROFESOR JORGE ZAMORA
UNIVERSIDAD DE TALCA
VICE-PRESIDENTE DE SOCIETUR