

TURISMO Y HOSPITALIDAD

Jorge Guitelman

Mi propósito es conceptualizar qué es para nosotros, la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, básicamente la actividad turística. Para nosotros es la posibilidad que tiene el hombre de trasladarse en el espacio y en el tiempo para conocer a otros hombres. Por eso cuando la gente viaja dice que va a ver cosas, ya sea atractivos turísticos o naturales, pero resulta que cuando vuelve de ese viaje lo que queda en su memoria tiene poco que ver con los atractivos turísticos o naturales y en cambio sí tiene que ver con la gente que conoció. Aquél que viajó y logró penetrar en ese espacio tan querido por el residente, volvió con un enriquecimiento totalmente distinto a aquel que viajó y lo único que hizo fue fotografiar o grabar lo que vio.

Hace diez años que venimos indagando a la gente a través de encuestas, en el centro emisor por excelencia que es el Gran Buenos Aires, y le preguntamos ¿A Usted qué le interesa más, el atractivo, los servicios o el trato? Y la gente pone en primer lugar, peleando palmo a palmo el atractivo y el trato. Sin embargo al atractivo le dedicamos mucho tiempo y al trato no le dedicamos nada.

No es casualidad que la gente lo que más valore es el trato humano. Y acá vale la pena hacer u paréntesis, y explicar la diferencia que nosotros hacemos entre servicio y trato. Ustedes puede ir a un hotel cinco estrellas y encontrar el mejor servicio, casi asimilable al servicio de una máquina, si bien esto es valorado por la gente, también hay una mercado emergente que entiende que el servicio de cinco estrellas es un servicio deshumanizado. Esta carencia hace que el trato empiece a emerger con una fuerza que a mi me parece sosteniblemente creciente, que va a hacer que en el siglo que viene, hablemos de la rehumanización de la actividad como algo cotidiano.

Desde esta nueva perspectiva, donde evidentemente el principal atractivo es el hombre, cabría preguntarse si cualquier hombre. Y aquí decimos nosotros que no, el hombre hospitalario que tenemos que crear colectivamente, que es quien debe habitar en un centro o ciudad turística.

Pero el hombre hospitalario se forma, y este es una consecuencia del hombre solidario, por supuesto colectivamente. De nada sirve que un hombre sea solidario o que determinados hombres de una comunidad sean solidarios, lo que importa es que la comunidad sea solidaria y organizada.

Cuando una comunidad es organizada y solidaria tiene todas las condiciones para ser hospitalaria. Nosotros decimos que aquellos denominados centros turísticos, algunos más grandes y otros más pequeños, de ahora en más, seguramente deberán tener en la identidad cultural que los distinga de aquellos centros que no aspiran a desarrollar la actividad turística, la cultura de la hospitalidad.

Desde este punto de vista para nosotros toda la provincia es turística. Podemos tener determinados centros turísticos, con atractivos importantes, con infraestructura importante y con una postura indiferente y hasta agresiva con el turista, es una oferta. Pero también podemos tener comunidades emergentes que también van a ser turísticas, con atractivos mediocres, con servicios mediocres, pero con una comunidad residente que sea capaz de practicar la cultura de la hospitalidad como para que el visitante diga "acá estoy en un lugar donde me siento bien porque esta gente parece de otro planeta".

Con esta nueva concepción aparecen también nuevos actores sociales, que realmente han sido hasta ahora los convidados de piedra de esta actividad. Y esos actores sociales tienen que ver con las instituciones intermedias y básicamente, por las experiencias que hemos tenido, con la escuela pública.

Siguiendo esta idea de que hay que forjar el hombre hospitalario, la pregunta es ¿por dónde se empieza? Por supuesto que nosotros estamos explorando, y en esa exploración hemos descubierto algunas cosas y se las estamos dando a las Universidades para que ellos, con el nivel científico y académico necesario, empiecen a desarrollar sobre la base de esta humilde exploración. Allí empezamos a ver algunas cosas sorprendentes, como por ejemplo algo que es tradicional como decir que el turismo es una industria. Nosotros decimos que si lo más importante en la actividad es el trato, la industria es algo totalmente ajeno a lo que es el trato humano.

Indagando llegamos a la conclusión de que, sin ponernos a discutir si es o no una industria, estamos seguros de que es una artesanía. Porque si ustedes se ponen a pensar qué es una industria y qué es una artesanía, rápidamente se van a dar cuenta de que con cualquier material el hombre, ya sea desde el punto de vista industrial o artesanal, el hombre tiene respuestas. Cuando el hombre elabora el trato ¿con qué lo elabora? Con la palabra, con los gestos, con la mirada, con el apretón de manos, con el abrazo, es decir,

con elementos que afortunadamente no puede tomar la industria para fabricar nada. Con lo cual la tecnología dentro de la actividad tiene un lugar importante, pero lo artesanal, que es básico, está sumergido y por otro lado tiene mercado.

Esto nos lleva también a reflexionar si todas las comunidades pueden ser turísticas, qué pasa entonces con la inversión privada, qué pasa con el trabajo. Ustedes saben que hoy hay dos desafíos en la sociedad que son básicos: crear trabajo y darle sustento a este planeta, porque todos tenemos conciencia de que si seguimos en este camino lo vamos a destruir.

Fijense acá lo importante que es plantearse desde lo micro que es el municipio, dentro de esta concepción:

En primer lugar, se habla de un desarrollo sustentable, pero nadie dice quienes son los que tienen que sostener y darle a ese sostén permanencia en el tiempo. Los que deben sostener son los residentes, los habitantes estables que son los que pueden garantizarlo. Para sostener este planeta hacen falta comunidades organizadas y solidarias y hoy tenemos comunidades desorganizadas e insolidarias, con lo cual ningún proyecto es viable.

Nosotros pensamos que castigamos el ecosistema porque sí, porque es una causa en sí misma, nosotros afirmamos que lo castigamos justamente por ser miembro de comunidades netamente individualistas donde el hombre a quien no le interesa en lo más mínimo su semejanza, como consecuencia castiga al ecosistema.

Para terminar les diría qué pasa con la generación de empleo. Ustedes saben que las universidades producen profesionales del turismo, que trabajan en agencias de viajes, en oficinas de turismo, no tienen trabajo o están subocupados. Nosotros pensamos que hay un trabajo importante y potencial para todos los trabajadores del turismo si esta conceptualización de que todos los municipios pueden ser turísticos si tienen comunidades residentes organizadas y solidarias, por lo tanto hospitalarias.