



Expandiendo las asociaciones público-privadas

Clifford E Griffin PhD, Director de Cátedra, Universidad Estatal de Carolina del Norte, Departamento de Ciencias Políticas, Escuela de Relaciones Públicas e Internacionales

Mientras que el turismo es una de las industrias más grandes del mundo, en lo que se refiere a generar ingresos, muchos países en la región todavía lo ven como algo frívolo

En los últimos años, se ha observado que los viajeros toman las medidas de seguridad y protección menos como una molestia, viéndolas, en cambio, más como aspectos esenciales del viajar hoy en día. Dado este cambio de mentalidad, es razonable deducir que una sensación de seguridad y protección incrementa la voluntad de viajar, la probabilidad de permanecer durante más tiempo en su destino, la retención de recuerdos positivos, y la utilización de una gama más variada de servicios. Las ventajas económicas y sociopolíticas que acompañan esta nueva manera de pensar son obvias para los destinos turísticos, incluyendo aquellos en la sub-región del Caribe, que se distingan por ser la sub-región más dependiente del turismo en el mundo. Sin embargo, entender las dimensiones de niveles múltiples y correlacionados de la seguridad y protección puede resultar un desafío para las partes involucradas en el turismo, quienes, a menudo, no comprenden completamente este fenómeno complejo.

Las actitudes sostenidas por mucho de quienes apuestan al turismo en la sub-región del Caribe, hacia el tema de la seguridad y protección de los visitantes, han sido formadas por los siguientes factores: dependencia casi total de una economía de monocultivo; el legado de la economía de la plantación; la proximidad al mercado turístico más grande del mundo; la concentración de una amplia gama de destinos turísticos que son tan interesantes y diversos como en cualquiera otra sub-región en el mundo; el clima saludable; la belleza excepcional; las culturas y tradiciones diversas; y recursos naturales y arqueológicos muy ricos. A través de los años, esta combinación de factores ha atraído anualmente a millones de peregrinos al sol y al mar, y ha fomentado por largo tiempo el pensamiento de que los turistas vendrán siempre.

También ayudando a formar estas actitudes se encuentra el papel histórico jugado por el gobierno, que, en general, percibió la industria del turismo esencialmente como una empresa privada y, por lo tanto, adoptó un acercamiento de no intervención, de tal modo que concedió el control de la industria a los hoteleros y a las líneas aéreas. Paradójicamente, sin embargo, a medida que otras iniciativas de desarrollo

comenzaron a probar menos atractivas en el cambiante mercado global, sucesivas administraciones, reconociendo el potencial de desarrollo del turismo, invirtieron grandes caudales en infraestructura mediante la provisión de fondos para los proyectos capitales, incluyendo complejos para cruceros, aeropuertos internacionales, y caminos, ofreciendo incentivos tales como “vacaciones impositivas” para la construcción de hoteles así como también concesiones libres de impuestos. Mucho de este desarrollo, sin embargo, ocurrió con poca o ninguna regulación gubernamental.

La creciente importancia del turismo para la región ha atestiguado el desarrollo de planes maestros de turismo en un número de países durante el último lustro. Sin embargo, la mayor parte de estos planes ofrecen solamente un acercamiento precipitado con respecto al tema de la seguridad y protección del visitante; ninguno ha tratado con este problema de manera sistemática y comprensiva. A pesar de este defecto, lo siguiente se ha hecho cada vez más claro a los actores en la sub-región: un ambiente seguro es conducente al desarrollo del turismo; la demanda de seguridad por parte de los turistas es cada vez mayor; y los problemas como el crimen, el acoso y el terrorismo, entre otros factores, afectan fuertemente la capacidad de un destino de atraer inversiones para el turismo.

Armados con este conocimiento, varias entidades regionales tales como la Dirección del Turismo Sostenible de la Asociación de Estados del Caribe (AEC), la Asociación de Hoteles del Caribe (CHA por sus siglas en inglés), y la Organización de Turismo del Caribe (OTC) han intentado generar una comprensión con más matices sobre la seguridad del visitante que incluye, necesariamente, pero excede, el tema del crimen y el acoso. Trabajando en colaboración con los Ministerios de Turismo, las Direcciones Nacionales de Turismo, y las Asociaciones Hoteleras, estas entidades han perseguido un número de intervenciones dirigidas a cambiar actitudes locales sobre el turismo, en un esfuerzo para reducir la autocomplacencia y para fomentar las condiciones conducentes a la inversión en el turismo.

Entre otras cosas, las intervenciones han intentado educar a las partes interesadas sobre el hecho de que la percepción



de la seguridad de un individuo, así como el de una destinación dada, es a menudo formada e influenciada por el seguimiento de los medios de comunicación – especialmente los medios internacionales – un factor generalmente más allá del control del destino, lo que se torna más complejo por la distancia a que está uno de la escena. Otro punto de clarificación es que no sólo la naturaleza y el nivel de crimen forman la opinión sobre la seguridad en un destino, pero también la sensación de que los destinos responden sumaria y eficazmente a estos brotes, de manera que reducen al mínimo el efecto negativo de estos acontecimientos.

La realidad de la sub-región del Caribe, es que mientras los crímenes violentos y de capital han ocurrido de vez en cuando en los destinos turísticos, muy pocos se han cometido contra turistas. En cambio, la mayoría de los crímenes cometidos contra turistas son crímenes de dispersión, por ejemplo, robos pequeños (carteristas, robo de bolsos y monederos, dinero, cámaras y otros efectos de característica portable), así como los taxistas, que complementan su renta inflando precios cuando toman rutas indirectas. Un estudio reciente indica que aproximadamente el 95 por ciento de todos los crímenes contra visitantes en esta área son crímenes relacionados a la propiedad (de característica portable). Así, mientras que hay niveles de crimen alto en algunas destinaciones del Caribe, la probabilidad de que un visitante se convierta en una víctima de crimen, en general, y en víctima de homicidio o de secuestro, en particular, es insignificante.

Los actores regionales del turismo, por lo tanto, funcionando bajo la premisa de que un ambiente seguro y protegido es atractivo para la inversión en el turismo, han intentado mejorar el nivel de seguridad fronterizo y el de los puertos;

la infraestructura, incluyendo las instalaciones y comodidades, y la fijación de normas, incluyendo estándares de higiene y seguridad ocupacional; los sistemas de transporte y de comunicaciones, los caminos y la señalización; los alimentos; los sistemas de salud y del cuidado médico; las respuestas a las crisis, el estado de preparación ante un desastre, la respuesta al desastre, y la mitigación del desastre; la educación y formación; y, el crimen, el acoso, y el terrorismo. En el área de la salud, por ejemplo, las entidades nacionales de salud han establecido protocolos con la principal agencia de coordinación de la salud sub-regional, el Centro de Epidemiología del Caribe (CAREC por sus siglas en inglés), que, alternadamente ha establecido protocolos con el Centro de los EEUU para el Control de Enfermedades y sus contrapartes en el Reino Unido, en lo que se refiere a amenazas de la salud pública tales como el SRAS, la enfermedad de las vacas locas, y la gripe aviar, así como varios tipos de patógenos transmitidos en los alimentos.

Cementando el lazo entre la seguridad y protección y la competitividad de la industria, las intervenciones también han incluido el desarrollo de la capacidad de los recursos humanos proporcionando el entrenamiento en las áreas siguientes: servicios de adiestramiento laboral básicos (servicio de mucamas y otros servicios básicos de la hospitalidad, el área de recepción, alimento y bebida, y mantenimiento); relaciones con el cliente; entrenamiento de guías turísticos; entrenamiento en informática y comercialización basada en la Internet; comunicación, incluyendo idiomas extranjeros; normas y certificaciones; y educación y concientización pública.

Los programas e iniciativas dirigidos a aumentar la seguridad y protección del visitante incluyen simposios nacionales y regionales en seguridad y protección; la

La coordinación política debe incluir el tema de tarifas aéreas altas que militan contra el viaje intra-regional



Se requiere una mayor asociación público-privada para facilitar las inversiones en la infraestructura del turismo



Un programa público de educación para cambiar la estrecha visión, y a menudo, retorcida, de lo que constituye el turismo, y de qué es, y cómo se ve, un turista

preparación y mitigación de desastres; los programas nacionales de instrucción (entrenamiento, reorientación y educación para todos los empleados en el sector del turismo); establecimiento de Secretarías y Consejos de Seguridad del Visitante; las Unidades de Apoyo para Víctimas; las Unidades de Respuesta Rápida; la Protección del Turista por parte de la Comunidad; el Programa de Iniciativas de la Alarma Ámbar; Programas de Embajadores en el Centro; mayores presencia policial e iniciativas de visibilidad, los Programas de Policía para el Turismo (TOPS), las Unidades de Bicicleta, Comisarías Móviles, Policía Montada, despliegue de y aumento en el número de Oficiales de Playa y policía uniformada en ciertas playas, y el patrullaje regular de “lugares turísticos de peligro”. Intervenciones adicionales incluyen los Programas sobre la Seguridad y el Turismo para el Personal de Seguridad; el Programa Conocimiento del Turismo para el Cuerpo de Policía; el requisito de que nuevos reclutas de policía sean entrenados en asuntos relacionados al turismo; la sanción de ordenanzas que criminalicen el acoso y la autorización de magistrados para realizar audiencias en cualquier momento, “en el interés de la justicia”; y asegurar los puertos marítimos de acuerdo con las pautas de la Organización Marítima Internacional (OMI).

Adicionalmente, la Dirección de Turismo Sostenible de la AEC ha procurado colaborar con varias entidades nacionales y regionales para establecer una Red de Seguridad y Protección Nacional que se encuentre enlazada con un Registro Regional de la Seguridad y Protección al Visitante – un sistema que ahora se encuentra en su etapa embrionaria. Colectivamente, por lo tanto, estas intervenciones están dirigidas a mantener la atracción de la

inversión en el turismo, así como para proporcionar garantías colaterales de beneficios a cada destino, para que ellos se mantengan económicamente competitivos, social y políticamente estables.

Intensificando y Expandiendo las Asociaciones Público-Privadas

Mientras que el turismo es una de las industrias más grandes del mundo, en lo que se refiere a generar ingresos, muchos países en la región todavía lo ven como algo frívolo y que no es digno de la atención del gobierno como, por ejemplo, lo son las manufacturas. Y mientras que razones ideológicas pueden haber contribuido a los niveles históricamente bajos de inversión estatal en el sector, entonces, como ahora, la tasa del cambio de la inversión estatal en el sector a través de la sub-región se mantiene relativamente baja. A pesar de la necesidad de infraestructura básica, así como de programas nacionales para la reducción de la pobreza, hay una necesidad urgente de revisión de las viejas infraestructuras y la aplicación de nuevas tecnologías. El camino a seguir, por lo tanto, llama a la creación de asociaciones público-privadas más grandes, mediante las cuales, las concesiones otorgadas para promover la eficiencia en nuevas plantas requerirán los talentos de personal nacional calificado y con alto entrenamiento. Las siguientes iniciativas son algunas de las que se pueden poner en práctica:

1. Dado el alto costo de la energía, los hoteles más nuevos deben utilizar tecnologías nuevas para ser más eficientes y deben incorporar tarjetas de acceso que enciendan las luces y las unidades de aire acondicionado. Los sistemas deberán ser programados para evitar que los aires acondicionados

Se requiere una mayor coordinación en la formulación de políticas para fomentar un mayor nivel de viaje dentro de la región





sean activados a menos que las puertas y las ventanas estén cerradas debidamente; los televisores y las luces se apagarán 30 segundos después de que la tarjeta que se utiliza como llave, haya sido removida de la ranura; estas luces de censor de movimiento también se apagarán inmediatamente después que un huésped haya salido de la habitación y haya entrado al pasillo. Las mismas se apagarán también luego de 30 segundos de ausencia de actividad física en el pasillo. Inmensos ahorros pueden ser logrados aplicando estas medidas, que, correspondientemente, aumentarán la seguridad y protección del visitante.

2. Estas reformas requieren de un cambio de mentalidad, mediante el cual los líderes de los gobiernos de la sub-región consideren a la gestión turística en sí, como un área creíble y atractiva como especialidad, tanto como otras áreas tales como la medicina y la sanidad, la ley y la justicia criminal, o el planeamiento y las finanzas públicas. Debido a que la salud, los asuntos referentes a la recreación, y la seguridad tienen una gran influencia sobre el turismo, y dada la escasez relativa de talento administrativo en la región, los gobiernos deben considerar aumentar el número de “espacios” para el estudio en el exterior, para aquellos individuos que deseen especializarse en la administración del turismo. Además, donde no esté ya implementado, los gobiernos deben alentar activamente el desarrollo del turismo doméstico, por lo cual a los ciudadanos se le ofrecerán estímulos (incluyendo tasas reducidas de tarifas aéreas y de alojamiento, donde sea aplicable) para que ellos puedan tener una mayor exposición a lo que el país tiene para ofrecer, así como para tomar parte en la “experiencia de turista”. Donde tales programas ya son implementados, éstos deben ser ampliados.

3. Un programa público de educación para cambiar la estrecha, y a menudo, retorcida, visión de lo que constituye el turismo, y de qué es, y cómo se ve, un turista. La administración del cambio debe aumentar el conocimiento nacional de los varios elementos técnicos, administrativos, operacionales, de definición y de desarrollo del producto que ayudan a crear el producto final. Este proceso también debe ser coordinado con la demanda de la industria para fomentar habilidades tales como las de los electricistas, los expertos en aires acondicionados y refrigeración, los programadores informáticos, los contadores e individuos que mantienen los libros de cuentas, el personal de relaciones públicas, los directivos de alimento y bebida, los jefes de cocina, los nutricionistas, los expertos en salud y seguridad, así como jardineros y diseñadores de exterior, que contribuyen a la estética del destino.

4. Adicionalmente, la coordinación de políticas debe incluir el tema de tarifas aéreas altas que militan contra mayores tasas de viajes intra-regionales. Las estrategias deben ser dirigidas hacia la apertura del mercado en la

región para que haya la libertad total de viajar dentro de la misma. En este respecto, la unión reciente entre el OTC y CHA es tanto oportuna como necesaria para el desarrollo y coordinación de políticas. La planificación coordinada estratégicamente, dirigida por estas dos entidades, puede generar la participación de otras como la Asociación de Críquet de las Antillas, FIFA y otras organizaciones deportivas; las iglesias y las organizaciones religiosas que promueven la música evangélica, el jazz, los carnavales y otros festivales de música, y los promotores de eventos para el turismo pueden abrir la industria a todos, con lo cual se evita cualquier repetición de los problemas experimentados durante el Campeonato Mundial de Críquet de 2007. Ya que todas estas actividades consumen los recursos del turismo, se requiere una mayor colaboración y coordinación entre estas entidades en un nuevo esfuerzo para liberar al turismo de la predisposición tradicional, y abrir al sector a una comunidad caribeña cada vez más próspera, capaz de sostener al sector, especialmente durante la “temporada baja”.

Dirigidos por la Dirección de Turismo Sostenible de la AEC, varios países han comenzado a incluir a los grupos interesados para promover el conocimiento de los temas relacionados a la seguridad y protección de los visitantes, y son activamente estimulados a instituir las redes nacionales para fomentar estas iniciativas, y para sostener la institucionalización de una red regional. Mientras estas entidades colaboran para aumentar la seguridad y protección del visitante, el gobierno, mediante medidas sólidas a largo plazo, debe simultáneamente promover y asegurar la inversión continua en la infraestructura del turismo, para poder asegurar el éxito de la industria en el Caribe. ■

Hay una necesidad urgente de revisión de las viejas infraestructuras y la aplicación de nuevas tecnologías

Las mejoras en la educación son vitales para satisfacer la demanda de personal de la industria como los jardineros y los diseñadores de jardines

