El Heraldo Austral
Nuestro diario, nuestro patrimonio

Fecha: 02/08/2025 Audiencia: 4.500 Sección: OPINION
Vpe: $85.430 Tirada: 1.500 Frecuencia: 0
Vpe pág: $332.800 Difusión: 1.500
Vpe portada: $332.800 Ocupación: 25,67%

Turismo y planificación: una deuda pendiente

Felipe Estay Delgado
Académico de Administración en Ecoturismo
Universidad San Sebastián Sede De la Patagonia

La polémica que hace algunas semanas se levantó por la suspensión de los tótems turísticos en el Aeropuerto de Santiago, una situación denunciada con razón por la Federación de Turismo no es un simple incidente aislado. Es un síntoma claro de las profundas deficiencias que arrastra la planificación de servicios turísticos en nuestro país, especialmente en aquellos puntos clave para la bienvenida y orientación de nuestros visitantes.

Desde una perspectiva académica y técnica, este episodio deja al descubierto al menos tres problemas críticos que hemos observado durante años: la lamentable falta de coordinación entre organismos públicos relevantes, una alarmante escasez de visión a largo plazo en la estrategia turística, y la precaria gestión de los puntos de información y contacto esenciales para el viajero.

El Aeropuerto de Santiago, siendo la principal puerta de entrada a Chile, debería ser un modelo de eficiencia operativa, hospitalidad y acceso a información de calidad. Sin embargo, lo que vemos son cambios arbitrarios, decisiones poco transparentes y soluciones improvisadas que revelan una desconexión preocupante entre autoridades, operadores y políticas públicas. Esto es inaceptable.

Lo más grave es que esta situación se produce en plena temporada alta de invierno, impactando directamente la experiencia del visitante. Esto genera una imagen de improvisación que Chile, si realmente aspira a consolidarse como un destino competitivo a nivel global, simplemente no puede permitirse.

La industria turística necesita más que solo buenas intenciones o campañas publicitarias atractivas. Requiere, con urgencia, una planificación seria, una visión de largo plazo y, sobre todo, verdadera voluntad política. Es imperativo establecer mesas de trabajo permanentes que reúnan a los distintos niveles del Estado, el sector privado, la academia y, fundamentalmente, a las comunidades locales. La planificación turística no puede seguir a merced de decisiones aisladas o de la constante rotación de autoridades que, con frecuencia, carecen de un conocimiento profundo del territorio y del sector.

Un sistema turístico de calidad se edifica desde sus cimientos: con servicios coherentes, información fácilmente accesible, una gobernanza coordinada y una visión que integre la sostenibilidad, el desarrollo local y la experiencia del visitante. Cada interacción con el turista es una valiosa oportunidad para construir confianza y fortalecer nuestra reputación. Pero, como este caso tristemente demuestra, cada falla es también un espejo que nos muestra cuánto nos falta para tomarnos en serio el turismo como el motor estratégico que nuestro país necesita.