

E ENTREVISTA. **CAROLINA CARRASCO**, directora regional de Sernatur:

"Hay que dejar una buena imagen en el turista argentino y no sólo depender del tipo de cambio"

Claudio Ramírez
 clauinezr@mercurivalpo.cl

Poco más de una semana al frente de la dirección regional de Sernatur, suma la ingeniería comercial de la PUCV Carolina Carrasco. Con amplia trayectoria en el mundo del emprendimiento, uno de sus principales objetivos es profesionalizar la industria del turismo.

Su arribo también se produce en un momento con buenas cifras para la actividad, pero igualmente con incertidumbres marcadas por el traspaso de competencias a los gobiernos regionales, a nivel interno, y también en el ámbito externo por las medidas arancelarias anunciadas por el gobierno argentino que ponen en jaque la bonanza del llamado "turismo de compras".

• ¿Cuál es el cariz que le quiere dar a su gestión en Senatur?

• Principalmente tiene que ver con profesionalizar la industria. Hoy se considera mucho que el turismo es un hobby o donde sólo se crean emprendimientos por necesidad, cuando en el fondo la empresa que se dedica a ello tiene que ser rentable. A nivel nacional hay un alineamiento importante que es promover que las organizaciones, instituciones o empresas que se dedican al turismo sean parte del registro de Sernatur.

• ¿Hay una estimación del porcentaje de empresas que no están certificadas en la región?

• No hay un porcentaje porque específicamente no están identificadas. Es una cifra negra. Ahora, tenemos claridad en el número de cuántas son las que están registradas, que son un poco más de 3 mil en la región. Se puede de hacer el cruce a lo mejor con

impuestos internos cuando se levanta la información, pero al mejor no todas siquiera están formalizadas en esa etapa.

• ¿Se avanza en ese aspecto?

• Estamos haciendo una campaña donde la ley nos facilita también a levantar ante el organismo competente que hay unidades de negocios que no están cumpliendo con la normativa que se exige por ley. Eso es muy importante porque, obviamente, pasamos a ser un garante de que el servicio cumple con la normativa vigente.

INFRAESTRUCTURA

• ¿Cómo aprecia los proyectos de modernización de los aeropuertos, tanto en el territorio insular como continental de la región?

• Es algo que se necesita porque son la entrada o la primera cara para quienes vienen a consumir nuestros destinos. Respecto a Torquemada, la idea es que ojalá fuera el destino de transbordo con Rapa Nui (...). Eso de alguna forma nos podría permitir potenciar la industria para que se haga más atractiva la experiencia, porque además el que visita a Rapa Nui lo hace por vacaciones, en su mayoría. Entonces, vienen con más tiempo y podríamos definir a lo mejor una oferta interesante para que, por lo menos, alojaran uno o dos días aquí en la zona.

• ¿Y respecto al muelle de cruceros en Valparaíso?

• Es necesario. Bajamos las visitas a Valparaíso en los años anteriores y hoy en día estamos repuntando. De nuevo están llegando los cruceros y la infraestructura obviamente nos va a permitir agilizar y aumentar todo ese número de visitas. No olvidemos que Valparaíso es una ciudad con en-

canto por sí misma (...). Toda infraestructura siempre va a ser bienvenida, siempre que sea amigable con el medio ambiente y las comunidades, que es un poco lo que ha querido también hacer Puerto Valparaíso con la ciudadanía y con la comuna.

• ¿Qué puede pasar con el turismo de compras tras las medidas anunciadas por el gobierno argentino?

• Nos reunimos con el concesionario de la casa de cambio del Paso de los Libertadores. Queremos generar alguna iniciativa pensando específicamente en el turista trasandino que es el que viene a ser como este turismo de mall (...). También tenemos que dejar un buen recuerdo porque esto fideliza a los visitantes que hoy pueden venir por este objetivo.

• Mejorar la experiencia.

• Si dejamos una buena imagen, un tránsito expedito, una buena atención. Si modernizamos un poco la atención en el Paso de los Libertadores, que es como el paso fronterizo más utilizado por estos turistas, creo que podemos dejar una huella, una marca para que después vengan no solamente a comprar, y no dependamos solamente del tipo de cambio o de las normas que tomen en el país vecino.

• También hay un proyecto que se está discutiendo en el Congreso que es el tema de la devolución del IVA a los turistas, que podría ser un estímulo interesante.

• Es un tema que todavía se está discutiendo (...). La experiencia internacional de alguna forma dice que es atractivo, que es beneficioso, pero donde se ha hecho esto es en países donde además



PROFESIONALIZAR LA INDUSTRIA ES SU PRINCIPAL OBJETIVO.

tienen una alta tasa impositiva en general, que no es nuestro caso. Si bien en Chile podemos pensar que hay muchos impuestos, no son tantos en comparación a otros países mucho más desarrollados con enfoque en el turismo. Entonces, son muchas variables que hay que conjugar para poder hacer el comparativo de un país a otro y la realidad chilena es distinta, incluso considerando solamente Sudamérica.

• El turismo de convenciones también es relevante en la zona.

• Hoy en día se está haciendo y tenemos una capacidad, pero debemos organizarlos en cuanto a ello. Por ejemplo, cuando son convenciones que demandan mucho alojamiento se requieren alianzas porque un solo hotel no tiene la capacidad (...). Entonces, es muy importante promover el trabajo colaborativo a la hora de

entregar la oferta. Como región, tenemos muchas ventajas como estar muy bien conectados.

• Vital para el turismo es la seguridad. ¿Cómo evalúa esa arista?

• La seguridad sí bien no es una competencia del Servicio Nacional de Turismo obviamente nos impacta de manera directa, por lo tanto, vamos a seguir siendo partícipes de las mesas a las que nos convoquen y podamos dar nuestra opinión, nuestros requerimientos. No obstante, se pueden seguir haciendo acciones en paralelo y también reforzar con las distintas autoridades, porque esto no es un tema solo de Valparaíso, sino de las distintas comunas en la región. Entonces, de alguna forma, con las distintas autoridades hay que coordinarse y poder ofrecer seguridad. La coordinación es clave.

(...) Ahora, si bien es una reali-

"Todos los cambios generan este tipo de inquietudes, y por eso son muy importantes estas reuniones que se están teniendo desde el nivel central".

dad y hay que declararlo y denunciarlo, también es muy importante manejar el tema comunicacional a la hora de entregar información sobre los distintos delitos que se puedan ir produciendo en la ciudad para no generar un temor al turista que quiere venir a conocer.

COMPETENCIAS

• ¿Se va a realizar este año el traspaso de competencias a los gobiernos regionales?

• Estamos en una etapa donde se está realizando en tres regiones, partió en cuatro de ellas y al final continuó en tres a nivel nacional. Está todavía en conversaciones, se está haciendo un trabajo desde el nivel central en todas las regiones, reunéndose con los equipos de trabajo para tomar las decisiones finales. Se está tratando de aunar todos los criterios, se está dialogando con los equipos y se está definiendo cuál va a ser el resultado final.

• Los gremios de funcionarios han manifestado su inquietud.

• Todos los cambios generan este tipo de inquietudes, y por eso son muy importantes estas reuniones que se están teniendo desde el nivel central con los equipos en todas las regiones del país para que la información sea directa y cada funcionario pueda levantar sus inquietudes.