

Denuncian operadores ilegales y exigen mayor fiscalización en áreas turísticas

VIÑA DEL MAR. Autoridades y gremios destacan que la cobarde agresión que le propinaron los dueños de Chiletours a una guía turística en un restaurante de Reñaca no debe quedar impune y llaman a ponerle término a "verdaderas mafias".

Cristián Rojas M.
 cristian.rojas@mercuriovalpo.cl

La cobarde golpiza que le propinó su exjefe, Nicolás Pérez, junto a su hermana y su madre, a una guía turística en el restaurante Mirazu de Reñaca, en represalia por una demanda laboral, puso también en el debate las malas prácticas en torno a los restaurantes de esa zona, donde denuncian a "verdaderas mafias" que les llevan clientes que llegan en furgones de turismo y les cobran comisión, aunque todos apuntan a operadores informales, por lo que esperan que Sematur fiscalice más para evitar la acción de aquellos que ensucian una labor que la gran mayoría hace de manera profesional y con acreditación.

La presidenta de Chilesertur (Asociación Nacional de Turismo), Evelyn Henríquez, planteó que "hay que separar dos cosas. Una, lo que tiene que ver con la agresión, que se genera a partir de un malestar de la gente de la empresa porque esta guía, que está registrada en Sematur, había demandado a esta agencia y había ganado la demanda laboral por tenerla trabajando sin contrato, con una serie de condiciones irregulares".

"Y el punto dos, que en el fondo tiene que ver con esto de mafias, es una muy mala práctica por ambos lados: pagar estas comisiones y estos incentivos, y por otro lado, de las agencias, de no darle la posibilidad a los servicios turísticos que no acceden a cancelar estas comisiones. Es real, esto ocurre. Nosotros no avalamos ese tipo de prácticas, y el problema no solamente ocurre con los restaurantes, ocurre también con las tiendas de joyas, con lugares de artesanía de alto valor", advirtió la dirigente.

EXIGIR ACREDITACIÓN

El presidente de la Cámara de Comercio y Turismo de Viña del Mar, Rodrigo Rozas, dijo que "rechazamos cualquier práctica que condicione o limite la libertad de elección de los turistas. Exigir comisiones a los restaurantes para llevarlos pasajeros es una mala práctica que no podemos tolerar. Esta situación ya se venía comentando hace tiempo en Reñaca. Por eso, considera-

"En el futuro esto puede volverse ingobernable, donde verdaderas mafias del turismo terminen dominando la zona".

Andrés Solar
 Concejal de Viña del Mar

"Consideramos necesario que el municipio y Sematur fiscalicen a los operadores turísticos, exigiendo su acreditación".

Rodrigo Rozas
 Presidente Cámara de Comercio y Turismo de Viña del Mar

"Los guías no son los responsables, ellos son personas preparadas, que tienen capacitación, es su fuente de trabajo".

Verónica Castillo
 Presidenta de Fesetur

mos necesario que el municipio y Sematur fiscalicen directamente a los operadores turísticos, exigiendo su acreditación e inscripción formal como prestadores de servicios turísticos".

"Asimismo, los restaurantes deberían verificar que las agencias y operadores con los que trabajan cuenten con la documentación correspondiente. De esta forma evitamos la informalidad en una industria tan importante para nuestra región como es el turismo", subrayó Rozas.

Por su parte, la presidenta de la Asociación de Guías Turísticas de Valparaíso, Maritza Villa, recalcó que "para tener una acreditación como guías, nosotros debemos tener un título, y este título debe ser avalado cada dos años", y en ese marco, destacó que "lo que nosotros esperamos de las instituciones gubernamentales es que puedan fortalecer las fiscalizaciones para que este tipo de asuntos no ocurra".

"Esperamos francamente que esto sirva también para que los pasajeros nacionales e internacionales fortalezcan el sentir,



MALAS PRÁCTICAS POR PARTE DE OPERADORES TURÍSTICOS AFECTAN LA IMAGEN DE LA ZONA COMO DESTINO.

de que, al conocer el país y sus regiones, deben hacerlo de la mano de personas acreditadas, con gente que tenga un prestigio, que es respaldado no solamente por la calidad del servicio, sino que también por las instituciones. En este caso, Sematur tiene un listado de empresas acreditadas", sentenció Villa.

"PRÁCTICA ANTIGUA"

En tanto, el presidente de la Cámara de Turismo y Comercio de Reñaca, Santiago Pérez, indicó que "es una práctica antigua de restaurantes que, para tener un poco más de visitas, más gente, más comensales, le pagan a los choferes de los buses para llevar gente. Entonces se transforma en una especie de vicio, y ahí se van formando un poco estas colonias de gente que opera mal, verdaderas mafias".

Pérez hizo un llamado a las autoridades a fortalecer la fiscalización, y advirtió que "quien tiene también la labor son los mismos restaurantes, de no dejar entrar a estas mafias, de operar de una manera más clara, más transparente, sí al final cuando se opera de esta forma, quien paga los platos rotos es el turista".

La gerente general de la Cámara Regional del Comercio, Marcela Pastenes, junto con condenar cualquier hecho de violencia y destacar el trabajo de la región para posicionarse como un

destino atractivo todo el año, puntualizó que "es fundamental que quienes forman parte del ecosistema turístico mantengan y promuevan buenas prácticas, relaciones basadas en el respeto y una convivencia que fortalezca la confianza entre quienes participan de esta cadena de valor".

EMPRESAS DE SANTIAGO

Para el concejal viñamarino Andrés Solar, "esto no se soluciona con una sola medida, sino con un trabajo integral, ya que en su mayoría son empresas provenientes de Santiago las que llegan a operar a nuestra ciudad. Por lo mismo, se requiere una labor coordinada de investigación, fiscalización de Sematur para verificar si estas empresas están debidamente inscritas, y también del SII para comprobar si operan de manera legal. Una fiscalización múltiple y constante ayuda bastante a evitar que esto se transforme en algo cotidiano".

El edil advirtió que "si estas situaciones se normalizan y no enfrentamos ahora estos actos delictuales mientras aún son pequeños, en el futuro esto puede volverse ingobernable, donde verdaderas mafias del turismo terminen dominando la zona, tal como ya ocurre en otros ámbitos de la ciudad".

A su vez, el concejal viñamarino Francisco Mejías planteó que "este lamentable hecho abre

un debate en nuestra comuna, sobre el impacto a nuestra imagen turística y la necesidad de una investigación a fondo".

VETARLOS EN LA CIUDAD

"El correcto desarrollo turístico de nuestra comuna también depende de las garantías de una correcta actividad, donde sus irregularidades sean denunciadas con castigos ejemplares", puntualizó Mejías, haciendo, "el llamado a todos los actores involucrados a entregar información y que agencias como Chiletours no continúen con sus actividades en nuestra Ciudad Jardín".

Por su parte, el gerente general de la Corporación Regional de Turismo, Sebastián Raby, señaló que "esto representa un hecho aislado, pero que sin duda afecta la imagen de nuestro destino regional y local. Los guías y operadores turísticos son agentes claves en ofrecer seguridad y confianza a los turistas, debido a la cercanía con la que trabajan con ellos, y este tipo de hechos, claramente, no aporta en este sentido".

"El ente oficial en materia de fiscalización y registro de prestadores de servicios turísticos es Sematur, por lo que es a ellos quienes se les debe solicitar apoyo en estos temas", acotó Raby.

Y remarcó que "queremos dejar en claro que frente a este tipo de situaciones deben seguirse

todos los canales legales correspondientes, considerando las vías de fiscalización y denuncia oficiales. A partir de aquello, organismos como los municipios y Sematur podrán tomar las medidas que aseguren un correcto cumplimiento de patentes y permisos. Este tipo de hechos afecta al rubro turístico, ya que genera desconfianza y agita el ambiente, mas nos parece aventurado hablar de eventuales "mafias", donde creemos que se trata de un caso particular y aislado".

AFECTA A LA IMAGEN PAÍS

A su vez, la presidenta de la Federación de Servicios Turísticos (Fesetur), Verónica Castillo, expresó que "este tipo de situaciones afectan mucho la imagen ciudad, la imagen país".

Con respecto a las denuncias de supuestas mafias, Castillo hizo hincapié en que "los guías no son los responsables, ellos son personas preparadas, que tienen capacitación, es su fuente de trabajo, entonces no nos vamos a sumar a esos comentarios, muy por el contrario, apoyamos a los guías y entendemos que es una labor fundamental para el turismo a nivel nacional".

En cuanto a las fiscalizaciones para evitar hechos tan lamentables como la agresión sufrida por la guía turística, Castillo sostuvo que "en el tema de la seguridad el gobierno actual había hecho insinuaciones y comentarios respecto al término de la delincuencia, y la verdad es que vemos que la seguridad sigue en precarias condiciones. Creemos que es importante que esto se investigue, los responsables están identificados, y que la justicia responda ante esto con las medidas necesarias que deben aplicarse para que no vuelva a ocurrir".

El diputado Andrés Celis subrayó que la agresión a la guía "es un hecho grave. Espero que el Ministerio Público investigue, ya sea de oficio o por alguna denuncia que se haya interpuesto, y que finalmente esto sea resuelto por la justicia".

Mientras que Sematur hizo "un llamado a las personas, organizaciones gremiales, empresas y actores del sector que cuenten con información objetiva y verificable relacionada con estos hechos, a remitir los antecedentes