

Yadira Olivo, los altibajos del turismo en San Andrés

Escrito por Eduardo Lunazzi

Viernes, 19 de Abril de 2019 09:01 - Última actualización Sábado, 20 de Abril de 2019 09:21



En pleno desarrollo de la Semana Santa, EL ISLEÑO conversó con la secretaria de Turismo Departamental, Yadira Olivo Flórez, para conocer de primera mano cómo transcurre, desde la órbita oficial, una de las temporadas vacacionales más extensas e intensas del año. Entrevista.

La funcionaria destacó, entre otros asuntos, que hace varios días comenzaron los recorridos de inspección con personal a su cargo, en alojamientos, muelles y playas para detectar e informar las novedades que se presenten.

Todo parece indicar que este año tendremos también una alta afluencia de visitantes. ¿Por qué?

Teniendo en cuenta que sólo en el pasado ‘puente de reyes’ se recibieron 11 mil pasajeros y que, además, en marzo de este año arribaron 87.300, que a su vez comparados con los 86 mil del mismo período de 2018 –mes en que se celebró la última Semana Mayor– podríamos

asegurar, por lo menos, una tendencia al alza.

En conclusión, las expectativas no podrían ser inferiores a 90 o 95 mil visitantes. Todo esto corroborado, además, por reportes de hoteleros –que adelantaron una gran labor promocional– y dueños de apartamentos debidamente acreditados, que hoy están en

-

full

capacidad. Aun no tengo el reporte de las posadas nativas, pero se espera una ocupación significativa allí también.

¿Qué tipo de viajeros se está recibiendo?

De acuerdo a los sondeos que realizamos con empresarios y prestadores de servicios y teniendo en cuenta las rondas que realiza nuestro personal en diferentes puntos de la isla, se ha encontrado que en esta temporada han llegado más familias que excursiones, cuando esta última era la tendencia de años anteriores. No quiere decir que no hayan venido grupos juveniles; sí han llegado, pero no en la cantidad de años pasados. Destacamos también el arribo de muchos visitantes nacionales desde Cali, y de extranjeros procedentes de Brasil, Argentina y Perú, en ese orden.

¿Cuáles son los principales retos que afronta el destino?

Hay unos de orden eventual como el arribo del sargazo o algas en esta época, que ha sido inusual y que se debe primordialmente al calentamiento del océano. El incremento de su volumen es causado por el mismo ser humano o sea es un fenómeno conectado con el calentamiento global; sin embargo hay que recalcar que no es un evento nuevo y, con pena, debo decir que los turistas lo han tomado de mejor manera que los ciudadanos locales quienes atacan directamente a las entidades territoriales por este hecho que repito, corresponde a la dinámica de la naturaleza.

Desde luego que se está haciendo todo lo que está a nuestro alcance para despejar las playas. Se barren y recogen porque lo ideal es no enterrarlas, por los organismos que albergan, según el concepto de expertos y de la misma corporación ambiental Coralina. A propósito, debo mencionar ejemplos como la iniciativa de varios prestadores de servicios de sectores como

Sound Bay que contribuyen con dicha limpieza por iniciativa propia. Y claro está, esto depende mucho del nivel de conocimiento sobre este fenómeno y el grado de compromiso con su negocio, que es la base de su sustento.

¿Y cómo está nuestra vocación de servicio?

Nuestro mayor reto radica en crear conciencia entre la gran parte de habitantes de la isla que viven del turismo; sin ánimo de generalizar, es el tipo de tarea que más nos demanda tiempo, sentimientos, frustraciones, porque notamos que buena parte de ellos se dedican a juzgar y a exigir, pero poco contribuyen a que el cambio se lleve a cabo. En este orden de ideas, la Secretaría de Turismo da la pelea para hacer que el destino sea más amigable, más cordial. Hacemos visitas a establecimientos, damos recomendaciones, ofrecemos capacitaciones en servicio al cliente, y así mismo quisiéramos que lo hicieran desde el sector privados, para hacer de esto un esfuerzo y un logro conjunto.

Claro que no puedo decir que todos los hoteles, prestadores de servicios u operadores turísticos ofrecen un mal servicio; pero mi termómetro son las quejas de los visitantes y normalmente son las mismas: maltrato al cliente, conminaciones a comprar, tarifas infladas, demoras en el servicio; además de publicidad engañosa y estafa. Tristemente, gran parte de los afectados se quejan solo en sus redes sociales y esto es como poner 'carne de cañón' a la vista de los internautas que aprovechan para 'darle duro' a la administración departamental y no al dueño del negocio implicado en el fraude.

Pero a pesar de estos hechos el número de visitantes sigue en alza. ¿Cómo se explica esto?

Es que si bien la industria turística tiene meses de altas y bajas, San Andrés sigue siendo un destino 'consentido' por muchos turistas. Hay visitantes que vienen periódicamente desde hace años; otros que eligen el destino para conocer por primera vez el mar, y actualmente surge un nuevo turista, extranjero por lo general, que invierte poco en hoteles de alta gama y que prefiere gastar en comida tradicional y en experiencias enriquecedoras como el buceo, los deportes náuticos, visita a los cayos o recorridos por la isla. Esto último, nos muestra cómo está cambiando el perfil del turista, no sólo aquí en San Andrés o en Colombia; esto es un fenómeno universal y debe ser un campanazo de alerta para analizar si ello podría ser causal de algún descenso en la ocupación.

Los hoteles están y seguirán, ellos tienen su propia clientela; pero el llamado es a evaluar qué están ofreciendo a sus huéspedes y también a invertir más en infraestructura y a competir con buen servicio, si se quiere mantener en el mercado. Máxime ahora con la llegada de nuevos establecimientos de cadena internacional que ven el enorme potencial que hay en San Andrés. Por eso mi insistencia sigue siendo, que no podemos quedarnos con el ideario de destino de sol y playa; debemos diversificarnos, elevar y promover a las islas como destinos de contenidos. En este sentido ratifico que la cultura del archipiélago sigue siendo subvalorada, la isla tiene un potencial enorme y debería ser toda una atracción turística por su música, la gastronomía, sus costumbres y el patrimonio arquitectónico, sectores relegados por décadas.

¿Cómo va la implementación de la política pública de turismo?

Es una lástima que no se haya implementado desde administraciones pasadas, cuando han tenido inmensos recursos y las asesorías para ello; actualmente estamos trabajando para darle vida o al menos dejar el camino abonado del proyecto. Cabe recordar que el tema de la política pública turística es un tema que también viene reclamando desde hace años, por ejemplo, el gremio hotelero. Es tiempo de poner el tema sobre la mesa y de exigir su cumplimiento.

Hablando de cultura, ¿se vislumbra el rescate de significativos eventos?

Así es... Nos propusimos volver a llevar San Andrés desde el sector oficial a la Vitrina Internacional de Anato de este año y lo hicimos. Así mismo, no le vamos a quedar mal a las islas con la realización de valiosos eventos como el Green Moon Festival. Estamos trabajando desde ya con sus directivas para poder hacer un muy buen certamen este 2019. Y en carpeta también están el 'SAI Summer Fest', la segunda versión del 'Seven Colors Sea Film Festival' y la asamblea mundial del 'Caribbean Broadcasting Union', la unión de canales y empresas públicas de televisión y audiovisuales más relevante del Caribe.

¿Cuáles son las 'materias' pendientes?

Tristemente debo decir que el tema del Hoyo Soplador, por ejemplo, no avanza. Y esto sucede porque sus encargados no han dado cumplimiento a los compromisos adquiridos con la

administración. Sigue la pugna entre los dos grupos o familias que han estado operando el sitio por años y no se ponen de acuerdo en temas esenciales y esto no permite mejorar el servicio. Tenemos nuestros inspectores y hay presencia de la Policía allí, pero no podemos pretender que tenga que haber vigilancia permanente para que no suceda nada anormal.

En cuanto al Johnny Cay, se está trabajando de manera institucional con los operadores que allí laboran; se siguen presentando algunos inconvenientes, pero menos severos y por eso considero que la situación en el cayo es rescatable y va por buen camino a pesar de ciertas dificultades. Tenemos las esperanzas en que las cosas mejoren allí...

En cambio, Haynes Cay y Rose Cay, muestran un cambio favorable y evidente en lo que respecta a los operadores. El servicio al cliente, han mejorado notablemente. El problema allá radica en los residentes que visitan estos sitios los fines de semana y que llevan su comida y bebidas, aun cuando en ese sitio hay puntos certificados para el expendio de alimentos. Entonces, una vez terminan su paseo, muchos –no todos, claro está– dejan la basura, se emborrachan, se pelean y eso deteriora la imagen del atractivo turístico.

¿Existen causas perdidas?

En lo que atañe al tour de manta-rayas, con tristeza debo decir que se está perdiendo la partida porque, aunque existe el decreto que prohíbe la manipulación de especies marinas de cualquier tipo, la autoridad ambiental (Coralina) no tiene inspectores allí para garantizar su cumplimiento. No se están respetando los horarios y no se acata la norma que restringe sacar del agua o tocar rayas. También con las estrellas de mar: el nuevo 'atractivo' que se está denunciado por algunos visitantes. Sin embargo seguiremos tratando de revertir estos procesos tan negativos para las islas y su ecosistema.

Este y otros asuntos como la facilidad con que se renueva actualmente el Registro Nacional de Turismo (RNT) a través de la internet con un solo 'click' –cuando la viabilidad de la apertura o no de un negocio, la debería dar la Secretaría de Turismo– propicia la proliferación de alojamientos sin el lleno de los requisitos mínimos, que en buena parte contribuyen a la contracultura de la informalidad con todos sus consabidos trastornos: mala imagen, publicidad engañosa y, en fin, toda esa complicidad con la ilegalidad que tanto daño nos ha hecho.