

El turismo que viene, a examen Antonio Pedro Tejera Reyes \*

## Congreso de la AMFORHT en París, foro OMT-Exceltur en Madrid: dos puntos de coincidencia

NACIDA en Niza (Francia) allá por los años sesenta del pasado siglo, la Association Mondiale pour la Formation Hôtelière et Touristique (AMFORHT) tiene como objetivo estudiar, definir e impulsar todas las acciones y arreglos necesarios para conseguir la mejor formación de los recursos humanos encargados de manejar el turismo mundial. Esa ha sido la labor que durante todos estos años se ha impuesto esta organización, convocando a foros mundiales abiertos a todos los involucrados en el sector, fundamentalmente a sus miembros: organizaciones internacionales, universidades, institutos, escuelas, instructores, expertos, consultores, empresas hoteleras, agencias de viajes, etc. Toda una brillante obra cuyo éxito se debe definitivamente a la perseverancia y los amplios conocimientos del infatigable e ilustre profesor Serge Perrot, artífice de esta brillante obra y de sus consecuciones.

Ahora, en París, la AMFORHT ha celebrado su 40 aniversario con un encuentro internacional marcado por la selecta asistencia de instituciones y personalidades de primera línea del mundo del turismo, hechos y realidades que comentaremos más ampliamente en otro de nuestros trabajos en este mismo diario, con el fin de dejar constancia de la excepcional importancia del acontecimiento.

Haciendo un aparte en estos comentarios que prometemos, parece necesario que destaquemos una parte importante del documento que el representante del SENAC (Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial) de Sao Paulo Claudio Luis de Souza Silva presentará en este encuentro como promoción del Foro Mundial AMFORHT que tendrá lugar en esta imponente ciudad de Brasil en sep-

tiembre de 2010, bajo el tema experiencia de turismo y formación.

Mención destacada en este documento que comentamos es la referencia que encontramos en él sobre dos estudios aparecidos en Europa y EEUU. El primero de ellos del danés Rolf Jensen: "Experiencia: la sociedad de los sueños"; y el segundo: "La economía de la experiencia", de Joseph Pine II y James H. Gilmore, publicado en América.

Coinciden ambos tratadistas en la relatividad que marca la actividad humana, lo que nos da unas bases sólidas para relacionarlas con el movimiento turístico mundial y la imperiosa necesidad de una preparación concienzuda y eficaz de los recursos humanos en todas sus áreas, lo cual evidentemente no se podrá realizar si no existen las políticas necesarias para adecuar las delicadas situaciones en que se encuentra la actividad turística mundial en estos críticos momentos.

Es más que necesario insistir en la necesidad de una planificación seria y eficaz basada en el conocimiento de unos dirigentes que deben orientar sus acciones en las bases en que se está desarrollando el movimiento turístico mundial, donde "las necesidades materiales seguirán siendo consideradas, pero dejarán espacio para el creciente interés para el lado emocional". Esta es la filosofía sobre la cual está evolucionando el turismo actualmente. Así de claro y así de contundente.

Dice el documento del SENAC: "Es evidente que los nuevos conceptos de productos y servicios turísticos requieren conocimientos profesionales competentes y responsables y que, por lo tanto, exigen una preparación eficaz para afrontar los nuevos retos

de manera creativa y emprendedora. El profesional turístico deberá estar preparado para el desafío de proporcionar el equilibrio entre la eficiencia del proceso y la eficacia de los resultados". Un sencillo análisis sobre esta evidencia nos lleva de la mano a considerar la necesidad de una urgente toma de conciencia de la situación, en políticos, empresarios y entes sociales. Toma de conciencia de su responsabilidad para resolver el problema de la formación profesional en el sector en todas sus dependencias, adoptando las medidas necesarias para ello con toda la energía y el interés que el delicado tema requiere. Es mucho lo que está en juego.

De París a Madrid. Convocan al V Foro Internacional de Liderazgo Turístico, la Organización Mundial del Turismo, OMT, y la Alianza para la Excelencia Turística, Exceltur, el cual se celebrará en el Palacio de Congresos de Madrid este mes de enero. Concretamente se trata de analizar las perspectivas de recuperación del turismo en 2010/2011.

Dicen los convocantes: "El objetivo global del foro es lograr la máxima claridad posible sobre los diversos retos y oportunidades que presenta la actual recesión económica, así como sobre las políticas de turismo y los modelos de negocios más recomendables para acelerar la recuperación".

Sobre los foros de Exceltur hemos hecho durante estos años varios comentarios. Esta vez el encuentro está marcado por la presencia de la OMT como coorganizador del programa y la ampliación en la duración del mismo, así como en su funcionalidad.

Principales dirigentes del turismo mundial, de sus más relevantes y prestigiosas organi-

zaciones, públicas y privadas, se reunirán en jornadas de mañana y tarde para analizar la situación del turismo mundial, así como sus particularidades en algunas de sus regiones.

El amplio programa concluirá con la presencia de los presidentes de las comunidades autónomas españolas de Galicia, Baleares y Canarias, que asistirán a un debate moderado por el presidente del Grupo Barceló, Simón Pedro Barceló, y al que asistirá, también, el presidente de Iberia.

En varias ocasiones hemos coincidido y comentado con José Luis Zoreda -vicepresidente ejecutivo de Exceltur y alma de su creación- la problemática que señalamos en nuestras líneas sobre las reuniones de la AMFORHT. Lo tenemos claro: es una asignatura pendiente.

Ahí, en ese escenario, primorosamente ordenado y con unas tremendas posibilidades, vemos, una y otra vez, a personajes que, por su relevancia política o empresarial, tienen en sus manos la auténtica revolución del sector basada en lo que precisamente aboga desde hace muchos años el actual presidente de Exceltur, Sebastián Escarrer: la excelencia en la capacitación del capital humano que tenemos en el sector, primera y urgente necesidad en la que deberíamos centrar nuestros trabajos, si es que queremos avanzar en la dirección adecuada, sin erradas políticas de supuestos programas de excelencias urbanísticas, promociones increíblemente ineficaces, acciones propiciadas para ganar votos y todo un largo etcétera que nos ha traído a la situación en que vive nuestra actividad turística, sin que nada tenga que ver la recesión económica mundial. Ese no es el problema del turismo español. Muchísimo menos lo es del turismo en Canarias... El problema es otro.

\* Del Grupo de Expertos de la Organización Mundial del Turismo