

propedéutica turística

Lic. Rafael J. Hernández Villagrán

Rector de la Universidad del Valle de México

Entre las necesidades ingentes que se vienen manifestando a últimas fechas en el ámbito académico, resalta la de integrar una pedagogía al servicio del fenómeno turístico, que tanto se ha preconizado, particularmente durante el año retropróximo.

Lo anterior ha sido causa de que gran número de instituciones docentes, tanto públicas como privadas, estén impartiendo cursos y aún carreras que pretenden capacitar "turisteros", con más entusiasmo que conocimientos, y mismos que según los portavoces de algunos empleadores, no sirven con eficiencia al objetivo para el que fueron creados.

Ciertamente es difícil, para empezar por el principio, entender lo que es realmente el turismo, para con base en esta idea, deducir lo que debe conocer y aplicar el hombre que haga de la misma su actividad profesional.

En esencia y tomando en cuenta los elementos etimológicos del término "turismo" nosotros entendemos por tal: "La realización de un viaje, más o menos corto, con o sin ánimo de lucro, pero con el propósito definitivo de regresar al punto de partida"; aunque después de tomar en cuenta la autorizada opinión del Dr. Rafael González A. Alpuche, nos atreveríamos a definir el turismo, como "el acto jurídico que

realiza cualquier persona, por el simple hecho de viajar, pero con el propósito de regresar a su lugar de origen".

Existen, claro está, muchas otras definiciones como debieran tomarse en cuenta, por ejemplo, la que nos da el señor Don Héctor Manuel Romero, quien opina que es: "Un fenómeno socioeconómico provocado por forasteros que, al visitar voluntariamente una localidad sin propósitos de lucro, canjean los consumos materiales y culturales que ahí se realizan, por productos equivalentes generados en la comunidad en que radican".

Y también la del propio Dr. González A. Alpuche, quien nos enseña que turismo es "el conjunto de relaciones y fenómenos que se originan del acto o hecho jurídico que lleva a efecto el individuo, para emprender o realizar un viaje y obtener su estancia legal en lugar distinto al de su radicación".

Pero sabido es que, cuando abundan las definiciones de un concepto, señal es de que éste no está definitivamente entendido y puesto que tal es el caso del turismo, obligación nuestra es aducir ideas propias o producto de una investigación científica, documental o de campo, que ayude a los eruditos a profundizar en esa idea tan aparentemente simplista, como es



considerar al turismo como "la afición a viajar por el gusto de recorrer un país", definición con la que nos obsequia la respectable Academia que, según su lema "limpia, fija y da esplendor" al idioma castellano, se entiende.

Ahora bien, de todo lo hasta aquí expuesto podemos concluir que el turismo es, en esencia, un fenómeno, es decir: la manifestación de un hecho, la realización de un acto volitivo de la persona humana que, como lo considera el Lic. Gerardo Novo, obedece a un instinto de recreación, mismo que se caracteriza porque ésta sólo puede ser experimentada, sentida, vivida por el individuo y que produce "el refresco de la mente y del cuerpo o de ambos a través de algunos medios —viajar, por ejemplo— los cuales son por sí solos placenteros"

De donde lo importante tengo para mí, no tiene que ser el turismo en sí sino el sujeto que lo encarna o sea el turista, mismo que demanda la existencia de elementos que le ayuden a realizar sus deseos todos ellos elementos encarnados a su vez por otros hombres a quienes llamaremos "turisteros" aún con el temor de cometer un desacato a la lengua castellana y para referirnos solamente a los hombres supuestos que el término "turístico" se aplica por igual a seres que a cosas muy diversas y en virtud de que nosotros necesariamente debemos distinguir.

Como ya hemos dicho en otra ocasión dos elementos hemos de considerar:

- a) **El sujeto o turista o sea el individuo que está dispuesto a aceptar cierto número de molestias a cambio de algo.**
- b) **El objeto o ambiente turístico que desea disfrutar dicho sujeto para poder derivar de su viaje un beneficio económico o espiritual o de ambos géneros.**

Sin embargo, para correlacionar debidamente ambos elementos, se hace evidente la necesidad de un tercer factor, o sea un intermediario (turistero) que debe:

- a) **Transportar al turista desde su domicilio hasta el sitio que desee conocer o visitar.**
- b) **Proporcionar al viajero hospedaje, alimento y distracción durante su estancia; y**
- c) **Orientar al sujeto sobre los aspectos más interesantes del lugar que visita y asegurarle máximas facilidades para su estancia así como satisfacción, comodidad y disfrute pleno de los bienes turísticos, hasta el momento del regreso a su lugar de origen.**

Dicho intermediario tomará, en consecuencia, numerosos caracteres o aspectos que a su vez originarán muy diversas actividades, distinguiéndose entre otras, las de Agentes de Viajes, de Comunicación, de Transporte, de Alojamiento, de Parques para Casas Móviles, de Centros Vacacionales, de Fondas, de Restaurantes, de Promoción de Viajes, de Publicidad, de Experto en Folklore de Guía de Turistas, de Administrador, Camarista, Mesero, Chofer, Intérprete, Comerciante Especializado y muchísimas más que sería prolijo enumerar.

Todos estos trabajos o actividades, indudablemente requieren ser atendidos por personal altamente especializado, tanto en el negocio que sea, cuanto en el trato y servicio a los turistas, y es por ello que, a últimas fechas se ha despertado una gran inquietud por formar académicamente, a nivel universitario, individuos idóneos o profesionales aptos para tales eventos.

De acuerdo con la definición de turismo que hemos dado, el turista será una persona que se desplaza a otros lugares, durante tiempo más o menos prolongado y obedeciendo a muy variadas motivaciones, algunas de las cuales ya han quedado mencionadas; pero es indudable que existe un común denominador para todo turista africano, europeo o asiático que pueda venir a México y de quien podemos concretar sus necesidades primarias en:

- 1a. Seguridad
- 2a. Comodidad



- 3a. Buen trato
- 4a. Facilidades
- 5a. Diversión
- 6a. Economía

Tales deseos no necesariamente guardan el orden en que están mencionados, sino que en veces el último, por ejemplo, pudiera ser el primero, pero todos estarán presentes.

Con tales elementos de juicio, la carrera de un profesional del turismo o turístero como insistimos en llamarle mientras no se encuentre el adjetivo correcto, plantea un verdadero dilema.

Por una parte, la capacitación y desarrollo de un hombre omnisciente, que sepa todo lo que haya de saberse sobre hoteles, restaurantes, transportes, etc., o por otra, la formación de sendos especialistas o técnicos en cada una de las principales actividades que se manifiestan como integrantes de la actividad turística o de infraestructura como han dado en llamarse.

Para el primer caso creo que ya existe un profesional idóneo, que es el Licenciado en Administración de Empresas, el cual sabiendo esencialmente planear, organizar, integrar, dirigir y controlar en abstracto, solamente necesita un acercamiento a los problemas que plantean los diversos negocios o empresas que sirven al turista.

En el segundo, que debe incluso coexistir con el anterior, necesario será promover y seguir la enseñanza de las técnicas de hostería, gastronomía, transportes, agencias de viajes, etc., olvidándonos de la idea del hombre-or-

questa, ya trascendida desde hace mucho tiempo en nuestro movimiento cultural de occidente.

Hoy por hoy, solamente existen dos instituciones que parecen haber enfocado correctamente el problema: el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos en Administración, que depende del Instituto Politécnico Nacional y el Colegio de Administración de Empresas Turísticas, de la Universidad del Valle de México, ambas instituciones que pretenden servir a los variados medios de la tecnología turística y cuyos egresados están apenas iniciando sus actividades profesionales, aparentemente con éxito.

Ambas instituciones, en sus programas, comprenden materias muy importantes que indudablemente capacitan al estudiante para servir bien a sus fines; pero existe un problema: la escasa atención y ayuda que las empresas y los hombres que **viven** del turismo, parecen prestarles.

Cuando los hoteles y los restaurantes y las agencias de viajes y los transportes, abran sus puertas sin reservas a la educación práctica y experimental de esos estudiantes, que el día de mañana formarán sus cuadras de dirección y de mando, se habrá formado esa infraestructura humana, competente, al servicio del turista y será real esa confusa idea que actualmente se presenta el turismo y que no debe ser más que servir; servir bien.

En otra ocasión nos referiremos a la capacitación específica de los turísteros; por ahora quede sólo esbozada la idea genérica sobre lo que tanto ha dado en qué pensar durante los últimos tiempos y ojalá sirvan estos renglones de incentivo para que los miembros de ese H. Colegio se avoquen el análisis de este problema tan interesante desde cualquier punto de vista.

