

No hay duda de que este 2004 que está por expirar le ha traído al sector turismo gran bonanza, hechos puntuales así lo demuestran: cuatro nuevas aerolíneas llegaron para aumentar a 17 las que tienen a Costa Rica entre sus destinos; casi 130.000 turistas más ingresando a nuestro país; la apertura del hotel Four Seasons, punta de lanza del proyecto turístico Golfo de Papagayo y cerca de \$110 millones en contratos logrados durante la vigésima edición de EXPOTUR, por mencionar tan solo algunos hechos relevantes.

No obstante, el 2005, que está a tan solo unos días de llegar, nos plantea grandes retos, uno muy puntual y de gran relevancia estratégica es el que tiene que ver con la capacidad y calidad de nuestras terminales aéreas.

En agosto anterior, nuestra asociación puso en alerta al sector y a las autoridades al llamar la atención sobre el posible colapso del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, debido a las carencias en infraestructura y personal que lo aquejan.

Nuestra llamada de atención surtió efecto y, desde agosto, los medios informativos nacionales no han dejado de dar seguimiento al tema del aeropuerto y sus diferentes aristas, siendo las más importantes las relacionadas con su capacidad para atender adecuada y eficientemente a los miles de turistas que vendrán en esta temporada alta, y la necesidad de una pronta solución al difiriendo que mantienen desde hace meses, el gobierno de la República y Alterra Partners, gestor interesado.

Mucho nos debe satisfacer que cada vez más las líneas aéreas muestren interés en volar a nuestro país; no obstante, aunque es imperativo mejorar inmediatamente la calidad de la infraestructura y el servicio, es aun más urgente y necesario visualizar soluciones de largo plazo, si hemos de mantener de forma sostenida el crecimiento, tanto en el flujo de visitantes como en el arribo de nuevas aerolíneas y la creación de más frecuencias y rutas.

Ligado con lo anterior, debemos tener presente también que el aumento de vi-



Sra. Patricia Duar

*Que el Señor por nacer
guíe nuestro camino y
que el 2005 sea un año
lleno de bendiciones para
nuestra industria.
Feliz Navidad y Próspero
Año Nuevo 2005*

sitantes nos ha mostrado otra debilidad por superar: un posible faltante en el inventario de habitaciones hoteleras. Se presenta como urgente la inversión en infraestructura hotelera.

No obstante, esta inversión es costosa y sus retornos de largo plazo; por lo que es imprescindible contar con proyecciones fidedignas sobre el crecimiento en la llegada de turistas para el 2005 y estimaciones para el próximo cuatrienio. Además, debemos saber con certeza dónde hacen falta esas habitaciones y de qué tipo son, en especial si la democratización del dólar turístico ha de seguir siendo la meta de nuestro crecimiento.

Se impone, también, replantear el

tema de los incentivos, de manera que se facilite la inversión, tanto extranjera como nacional, para que de esta forma se premie al inversionista tanto por su utilización del capital, como por el flujo de turistas que fomenta visiten el país.

Vale la pena agregar que en el tema de los incentivos también habrá que contemplar beneficios del tipo de impacto ambiental, tecnología y construcción y manejo ecológicamente sostenible, de manera que se conviertan en temas sujetos al reconocimiento para que así se establezcan como pilares de nuestro desarrollo.

Mayor cantidad de líneas aéreas trayendo visitantes debe implicar no solo un aumento en nuestra oferta hotelera, sino también un mejoramiento en la calidad de los profesionales en turismo que atendemos a esos cientos de miles de personas que vienen a Costa Rica en busca de una vacación inolvidable.

Para lograr este objetivo, la capacitación debe continuar siendo otro pilar fundamental en nuestro desarrollo turístico. Al hablar de formación, nos referimos a entrenamiento constante en el manejo adecuado de nuestras empresas y recursos humanos, en servicios finales hacia el cliente y en el cumplimiento de sus expectativas.

Esto implica mantener un interés exhaustivo por identificar la cantidad de colaboradores que necesitamos, las aptitudes que deben tener y la preparación académica requerida para la tarea.

Finalmente, debemos tener conciencia de que el liderazgo regional en turismo que ha mantenido Costa Rica a través de casi tres décadas, no podrá mantenerse si no innovamos en productos y servicios, en tecnología e incentivos, en nuevas leyes y en infraestructura; asimismo garantizar la calidad y procurar la excelencia en los servicios, será la herramienta para enfrentar la competitividad. Este es el gran reto para los años por venir.

El desafío sin duda es grande y ambicioso; no obstante, quienes hemos tomado el camino del turismo sabemos ser pioneros y enfrentar los retos con valentía y empuje. Esta no será la excepción.