

Cuando el temor viaja con el turista, Chile se ve distinto

Daniela Guarda

Directora de Turismo y Hotelería
UNAB sede Viña del Mar



El turismo nace de un impulso profundo: la curiosidad por descubrir lo que está fuera de nuestra rutina, el deseo de que un paisaje desconocido nos devuelva calma, y la certeza de que el camino será amable con quien lo recorre. Por eso duele tanto cuando esa confianza se quiebra. La semana pasada, un bus con turistas mendocinos fue asaltado en una ruta de Los Andes, luego de ser engañado para detener su marcha. No era un simple grupo en excursión de compras ni una escapada improvisada. Eran personas que habían decidido cruzar la cordillera movidos por la ilusión de disfrutar, recorrer y volver a casa con una historia buena para contar. En cambio, regresaron con el susto como protagonista.

Cuando un visitante experimenta un episodio así, el impacto supera por lejos lo material. Lo que queda es el miedo, la sensación de vulnerabilidad, la duda permanente sobre qué tan seguro es realmente el lugar que eligió para descansar. Y esa emoción viaja rápido, especialmente en mercados como el argentino, donde Chile ha sido históricamente un destino cercano, familiar y recurrente. En ese contexto, surge un desafío que no podemos ignorar: no basta con ser seguros, también debemos parecerlo. El turismo se construye desde percepciones, y un destino se evalúa por sensaciones integrales, no por capítulos aislados. Para el viajero, la ruta, el paisaje, el servicio y el trato recibido forman parte de un mismo relato.

La reputación del turismo nacional se resiente cuando el temor ocupa más espacio que los atributos que nos enorgullecen como país: la montaña imponente, la

gastronomía, el comercio fronterizo, la hospitalidad de nuestras comunidades, la diversidad de experiencias que ofrecemos. Ningún destino resiste una promesa incompleta. Si el visitante no se siente resguardado desde el primer trayecto, todos los demás esfuerzos —promoción, infraestructura, capacitación— se diluyen.

Por eso, la seguridad del turista debe entenderse como un acto de hospitalidad territorial. Es un sello país, una declaración de cómo nos relacionamos con quienes cruzan nuestras fronteras no solo para comprar, sino para conocer, descansar, explorar. En la formación universitaria en turismo, este episodio se lee como una alerta urgente: reforzar la coordinación entre transportistas, policías, municipios y sector privado; avanzar en protocolos que anticipen riesgos, que cuiden al visitante desde el origen de su viaje, que protejan no solo la estadística del delito, sino la ilusión misma de viajar sin miedo.

El corredor andino —tan relevante para el intercambio binacional— tiene el potencial de transformarse en un modelo de confianza regional. Pero esa oportunidad solo será real si partimos por lo esencial: garantizar que quienes nos visitan se sientan seguros también en el trayecto, en la carretera, en cada punto de acceso que forma parte de la experiencia turística.

Porque cuando el turista confía, Chile brilla con toda su fuerza. Pero cuando el temor viaja con él, el país se ve distinto, más opaco, más incierto. Lo que está en juego no es solo una ruta, sino la posibilidad de que la experiencia de viajar siga siendo un puente y no una barrera entre nuestros países.