

## Una sonrisa amable

Una sonrisa nerviosa. Sin duda esa debe de haber sido lo primero que recibieron los tripulantes de la flota descubridora del Estrecho al encontrarse con los aborígenes locales. Nerviosismo, tras el espanto de ver esas cosas extrañas flotando sobre el mar. Luego serían sonrisas de amabilidad, cuando el español le entregará baratijas multicolores para ganar sus confianzas.

Cuando las personas se sienten agradadas, tienden a dar lo mejor de sí, y si nada se tiene, lo mejor es una sonrisa, que permite abrir las puertas hacia el entendimiento entre lenguas y mundos distintos. Así fue en las Antillas, en México, en Perú y en cada uno de los territorios que conquistó el imperio español en América. Después de la sonrisa vino la traición, motivada por la avaricia incontenible que llevó a la personalidad del latinoamericano a ser desconfiado, observador y serio. Aprendería a ser ladino, viendo como apropiarse de pequeñas cosas de aquel que se robaba su identidad.

Tanto allá como en los canales, la sonrisa pasó a ser mirada de cautela, pues no todos los navegantes tenían intenciones sanas. El robo y ultraje de las mujeres nativas debió ser algo de normal ocurrencia y una afrenta difícil de aceptar, lo que sin duda alentó a prejuiciar que todo extranjero era un peligro latente.

Creo que esta puede ser una explicación prudente ante la falta de delicadeza que los turistas que llegan a Chile parecieren encontrar de sus habitantes. A diferencia de otras naciones en los cuales culturalmente se entiende que la llegada de turistas representa ingresos exponenciales, parece que en nuestro país es algo aún no valorado totalmente.

Lo que el turista busca no es complacencia extrema, no es gente sumisa, sólo una mirada y una sonrisa amable, un trato cordial, una disposición a solucionar su pérdida, extravío o confusión. Es lo que a cualquiera nos gustaría recibir cuando se viaja y que nos hace valorar y promover entre nuestros pares al regresar.

La sonrisa amable no puede faltar en la calle, en la tienda, en el taxi o en el restaurante. No nace de una preparación académica, ni formativa para el marketing de un rubro tan importante como lo es el turismo. La ganancia abusiva se ha ido desterrando poco a poco y ya nos estamos dando cuenta de la importancia del buen nombre de una localidad, de sus habitantes, de su trato, que forman parte de los recuerdos que llevarán a sus casas, junto a las postales visuales de nuestro entorno.

Cuidemos ese trato a pesar de que no seamos beneficiarios directos de esas visitas.