

# La resistencia a los cambios en el CPTM

Dr. Jorge Bisteni-Bustani, CMP, CMM

Hace algunas semanas fuimos alarmados con la noticia de que desaparecería la Dirección ejecutiva de Turismo de reuniones del CPTM como si de dicha dependencia dependiera que en el país se lleven a cabo congresos y convenciones nacionales e internacionales.

Efectivamente, hay cambios en la estructura organizacional del consejo de Promoción Turística de México que nos fueron explicados ampliamente a los Presidentes de asociaciones y a los asociados de PCO Meetings Mexico el pasado 15 de julio por Eligio Serna quien ocupa la Dirección Ejecutiva de Promoción, área a cargo de Turismo de Reuniones en un nuevo formato para dar mayor nivel y penetración a nuestra industria. El mismo funcionario lo hizo nuevamente durante el congreso de Turismo de Reuniones en Mérida Yucatán al que asistieron 700 personas de la industria

Los cambios generan inquietud y en algunos casos lamentablemente son aprovechados por personas con intereses particulares, para generar malestar y desconfianza, quienes opinan y dictaminan incluso antes de conocer las propuestas.

La resistencia al cambio proviene del miedo a lo desconocido o por la expectativa de pérdida de los beneficios actuales. En términos prácticos, administrar el cambio significa administrar el miedo de las personas. El cambio es un proceso natural que viven todas las organizaciones para derrotar a la entropía y poder seguir funcionando de forma efectiva.

Alguien dijo en cierta ocasión que "el único cambio que el ser humano disfruta es el del pañal". Tanto en nuestra vida personal, como a nivel organizacional, cambiar no es fácil. Pero si no cambiamos, no crecemos.

En lo personal pienso que la nueva estructura del CPTM en lo que a Turismo de Reuniones se refiere será positiva ya que en vez de tener una oficina "especializada" en el tema en Washington, habrá 23 oficinas en distintas partes del mundo con la misión, entre otras, de promover a México como un destino de congresos, convenciones, ferias e incentivos. El presupuesto para estas acciones no sufrirá y por el contrario, se nos ha dicho, puede incrementarse pero lo más importante es que será mejor empleado en la función del consejo que es la de coadyuvar con quienes buscamos el negocio internacional en la promoción de México como destino ideal.

El CPTM es una empresa pública y como cualquier empresa privada tiene derecho a reestructurarse y cambiar cuantas veces sus directivos lo consideren necesario para lo cual cuenta con una junta de gobierno que avala dichos cambios. La

aseveración de algunos autores en el sentido de que no tomaron en cuenta a las asociaciones me parece carente de valor. ¿Qué acaso las asociaciones hemos pedido al CPTM o a otras asociaciones su opinión o autorización para hacer los cambios que requerimos? Hemos sometido a alguien más que no sean nuestros asociados, las propuestas de modificación de nuestros estatutos y reglamentos? Por supuesto que no y no lo haremos nunca. Nuestra actividad se dará con o sin CPTM, con o sin Dirección Ejecutiva de Turismo de Reuniones. Lo que se nos ha planteado ahora, con su nueva estructura es que el CPTM continuará apoyando nuestros proyectos para atraer eventos a México cuando le demos el sustento necesario para hacerlo, será un elemento más en la cadena de promoción y de competitividad pero no debemos verlo como el único factor que hará que hagamos negocios.

Como todo cambio, el actual deberá ser evaluado y calificado de acuerdo a sus resultados y no juzgado antes de que inicie su operación. En la medida en que las asociaciones y los actores del Turismo de Reuniones tengamos mayor conocimiento y más acercamiento a los funcionarios del CPTM podremos emitir opiniones más certeras de acuerdo a datos duros y no a supuestos o a rumores. Es obvio que los cambios estructurales afectan a algunas personas en su empleo y actividad pero si dichos cambios benefician a la colectividad y a nuestra industria, sean bienvenidos.