

**Los riesgos en el viaje turístico:
Deconstruyendo la Paradoja Profesional**



Maximiliano E. Korstanje

Editado por Servicios Académicos Intercontinentales para eumed.net
Derechos de autor protegidos. Solo se permite la impresión y copia de este texto
para uso Personal y/o académico.

Este libro puede obtenerse gratis solamente desde
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1472/index.htm>
Cualquier otra copia de este texto en Internet es ilegal.

INTRODUCCION

Para mediados del siglo XX, los diversos avances técnico-científicos en Europa y Estados Unidos, asociados con una reducción en el tiempo de trabajo, mayor comodidad y tiempo de ocio como así también un aumento progresivo de los salarios, se han constituido en factores de peso para consolidar al turismo (o industria de los viajes) como una actividad masiva y comercial a nivel mundial. En consecuencia, dentro de la comunidad académica existe consenso en afirmar que el viaje y el desplazamiento son parte inherente al turismo como fenómeno orientado a lo lúdico y placentero (Santana-Talavera, 2006); la cantidad de turistas y viajeros en todo el mundo no sólo se ha incrementado en las últimas décadas sino que también continúa en asenso como muestra de las mejoras en el nivel de vida de las sociedades industrializadas (Frechtling, 1993) (Khatchikian, 2000: 250) (Getino, 2002:17) (Schluter, 2003: 42-46) (Korstanje, 2007:25) (Urry, 2007: 20). Al respecto, J. Urry afirma *“anualmente se consignan más de 600 millones de arribos de pasajeros internacionales (compárese con los 25 millones de 1950); a toda hora 300.000 personas sobrevuelan los Estados Unidos (cantidad equivalente a la población de una importante ciudad); medio millón de nuevas habitaciones de hotel son construidas cada año en el mundo entero”* (Urry, 2007: 17).

Según número de la Organización Mundial de Turismo en 1974 se registraban un total de 515 millones de pasajeros aéreos transportados en todo el mundo, mientras en 1976 ese monto subió a 576 millones, en 1979 a 754 millones y en 1984 a 860 millones. Asimismo en kilómetros recorridos por pasajero, en 1974 se registraban 790 kilómetros, mientras 1976 ese número ascendía a 825 kms, en 1979 a 874 y en 1984 a 907.

Cuadro N 1- Tráfico Regular de Pasajeros Aéreos

Año	Pasajeros	Pasajeros / Kms	Kms por pax
1974	515	407.000	790
1975	534	433.000	810
1976	576	475.000	825
1977	610	508.000	832
1978	697	582.000	835
1979	754	659.000	874
1980	748	677.000	905
1981	752	695.000	924
1982	764	710.000	929
1983	796	738.000	927
1984	860	780.000	907

Fuente: OMT, Khatchikian, M. 2000, pp. 286.

Según datos de la Secretaría de Turismo de la Nación, la capacidad hotelera destinada al albergue de viajeros y turistas en la República Argentina, ha crecido considerablemente. En 1998 la cantidad de establecimientos era de 6.767, cifra que sube levemente en 1999 hasta 6.970, en 2000 había 7.398 y en 2005 se contaban 9.538 establecimientos. En número de plazas, la hotelería argentina contaba con 376.823 plazas en 1998, 386.826 en 1999 y posteriormente en 2005 se contabilizaban 475.551 plazas. En 2005 la variación anual en cantidad de establecimientos con respecto al año anterior fue de 6.9% mientras en ese mismo año la variación anual con respecto a la cantidad de plazas también creció un 3.41%. Los datos expuestos confirman que el turismo y la industria de los viajes han crecido no sólo en todo el mundo sino también en la Argentina.

Cuadro N. 2- Evolución Hotelera y Parahotelera.

			Var. Anual	Var. Anual
Período	Establecim.	Plazas	Establec.	Plazas
1998	6767	376823		
1999	6970	386826	3,00%	2,65%
2000	7398	405138	6,14%	4,73%
2001	7597	407084	2,69%	0,48%
2002	7822	413810	5,73%	2,14%
2003	8088	428217	3,40%	3,48%
2004	8796	452565	8,75%	5,69%
2005	9538	475551	8,44%	5,08%
Total	62976	3346014	6,90%	3,41%

Fuente: Dirección de Estudios de Mercado y Estadísticas, Secretaría de turismo de la Nación.

A pesar de lo expuesto, para algunas personas viajar no es sinónimo de placer, prestigio y descanso, sino de tensión, preocupación y riesgo. Al respecto es reveladora la celebre frase del antropólogo belga C. Lévi Strauss *“el viaje y los viajeros son dos cosas que aborrezco... sin embargo aquí me tienen, dispuesto a contarla historia de mis expediciones”* (Lévi-Strauss, 1958: 17). El acto de viajar puede ser vinculado al desplazamiento geográfico-temporal por el cual el sujeto sufre una dislocación identitaria. Por un lado, el viaje “turístico” se constituye como atractivo debido a las expectativas y deseos de conocer lugares o personas nuevas mientras por el otro invade al viajero con sentimientos negativos como la incertidumbre y la posibilidad de ser mal recibido o ser agredido. Desde los romanos hasta nuestros días, una gran cantidad de culturas y grupos humanos diversos como los Lodagaa en África o los Aymará en América, observan en el viaje una institución ambigua generadora de profundas preocupaciones. Relatos variados existen sobre la presencia de entes, espíritus, o demonios que acosan a los viajeros durante sus desplazamientos sobre todo cuando las muertes han sido producto de “desastres, catástrofes” repentinas (Albó, 1992: 93) (Goody, 1995) (Fernández Juárez, 2000: 157). A. J. Taylor sugiere que dichas creencias, extendidas en la mayoría de las culturas, son una forma eficaz

de simbolizar la tragedia y digerir el trauma que supone la pérdida de vidas humanas. De esta manera se preserva la identidad de la víctima y su representatividad dentro de un territorio determinado el cual le es propio (Taylor, 2000).

Uno de los antecedentes históricos más antiguos sobre los peligros experimentados por los viajeros se registra durante el Alto-Imperio Romano; más allá de tener a su disposición toda la seguridad de su guardia personal, el Emperador Octavio-Augusto en uno de sus viajes por las noches fue víctima de un rayo que casi le quita la vida. Desde ese entonces, cuenta Cayo Suetonio, el Emperador se rehusó a emprender cualquier tipo de viaje si las condiciones climáticas no eran propicias: *“por lo que toca a sus supersticiones, he aquí lo que se dice: temía de modo insensato a los truenos y relámpagos, cuyos peligros creía conjurar llevando siempre consigo una piel de vaca marina. Al aproximarse la tempestad se escondía en paraje subterráneo y abovedado; este miedo procedía de haber visto en otro tiempo caer el rayo cerca de él durante un viaje nocturno”* (Suetonio, XC, 104). En esta misma línea, el antropólogo inglés J. Goody explica que entre los Lodagaa en el Norte de Ghana, existe la costumbre de darle agua o en su lugar cerveza al extranjero como señal de hospitalidad. Mediante un intercambio verbal generalmente éste extraño, del cual nada se sabe, es reconducido al estatus de extranjero y en tal sentido una persona protegida por los dioses locales. En ciertos casos, si los viajeros no son bien recibidos basta con comer un puñado de tierra autóctona a la vista de todos para invocar la protección de los dioses. De esta forma, la gente evitará dañar a quien ha sido agraciado con la hospitalidad divina (Goody, 1995: 101). La ingesta de tierra tiene una función simbólica de protección con respecto a la extranjería y las amenazas que generalmente se asocian cuando se está en tierras lejanas. El ritual de bienvenida o de hospitalidad tiene una doble función, reducir la cuota de incertidumbre tanto en el viajero quien no conoce el destino en su totalidad como en los residentes quienes desconocen los “antecedentes” del extranjero (Derrida, 2006).

Dentro de este contexto han surgido las siguientes preguntas: ¿qué diferencia existe entre riesgo, miedo, angustia y amenaza?, ¿cuáles son los motivos que llevan a las personas a desarrollar fobias a los viajes?, ¿existe alguna diferencia entre la forma en que los profesionales del turismo perciben el viaje en comparación con otros entrevistados (lego)?, ¿Cuál es el rol de la muerte en dicho proceso?

En una primera fase, con el objetivo de reforzar y complementar las variables que se desprenden del análisis teórico (López-Alonso; 2005: 71), se conduce una observación participante y no participante de carácter descriptiva en las terminales de ómnibus de Retiro, y los aeropuertos Jorge Newbery con respecto a las situaciones que puedan surgir de los viajeros antes de su partida. Estas metodologías

tienen la ventaja de no ser obstructivas incluyendo el material recolectado de una forma no estructurada como así permite un gran acopio de información¹. La observación se realizará entre los meses de enero, febrero, marzo de 2010, los días sábado, domingos o martes durante 2 horas alternando observación no participante con entrevistas informales. En la medida en que la situación lo permitan las entrevistas serán grabadas. En una segunda fase descriptivo-explicativa, presentamos el caso de tres agentes de viaje (seleccionados de un total de 45 entrevistas) que han desarrollado cierta aversión a viajar. La metodología empleada ha sido la observación participante etnográfica acompañada de 3 historias de vida. El tiempo de trabajo de campo ha llevado 10 largos años.

Desde el momento en que los objetivos de la investigación no requieren de muestras estadísticas, el trabajo se abordará desde un enfoque cualitativo. Por otro lado, indagar sobre temas vinculados a lo emocional desde una perspectiva cuantitativa posee ciertas desventajas por cuanto el encuestado asume como propia una categoría que se encuentra presente en el imaginario social pero que no comparte o ha experimentado. La mayor debilidad en la conducción de cuestionarios en temas vinculadas al riesgo se encuentra asociado a replicar ciertas categorías que los entrevistados conciben como natural y aceptable pero que en el fondo no comparten (Kessler, 2009: 90). Asimismo, Graham y Clemente sostienen que si bien las grandes encuestas apuntan al género femenino como más sensible a la percepción de riesgo, lo cierto es que las mujeres por estar socializadas dentro de un parámetro que las vincula al cuidado del hogar y los hijos, perciben mayores riesgos que los hombres cuando los miembros de la familia están en peligro (Graham y Clemente, 1996: 4). Por lo expuesto, se ha elegido una perspectiva cualitativa para la investigación.

En la actualidad existe un cuerpo teórico incipiente sobre la relación entre la “percepción del riesgo” y la elección del destino vacacional o turístico; sin embargo existen diversos problemas metodológicos y epistemológicos en estos trabajos que ameritan ser discutidos. La superficialidad de estos estudios se encuentran vinculada a mejorar la utilidad económica de los destinos turísticos que a comprender el fenómeno. En ocasiones, se confunde conceptualmente riesgo, miedo, amenazas hecho por el cual se ven sesgados los resultados de dichos estudios. Ciertamente, no existe todavía un abordaje descriptivo que estudie los riesgos al viaje desde la perspectiva de quienes precisamente organizan viajes y están en contacto cotidiano con viajeros. La falta de un enfoque cualitativo que permita una mayor comprensión

¹ La ventaja de la observación, argumenta López-Alonso (p. 260) radica en ser un método de recolección de información de primera base dando “pistas legítimas” para ser continuadas a la vez que abre un canal directo de investigación con el entorno natural y cotidiano. La riqueza del método es que las observaciones realizadas se dan en el contexto en el que interactúan los actores.

del problema continúa siendo una limitación en los estudios de percepción de riesgo aplicado a los viajes y el turismo. Por tal motivo, el presente trabajo se presenta no sólo como original al introducir por vez primera en el debate al conocimiento profesional en la percepción de riesgos sino también necesario. Por su complejidad y con base en la psicología social, el trabajo intentará tomar las contribuciones de diferentes disciplinas tales como la filosofía, la antropología, la psicología de las emociones, la geografía social, el estudio de la política, los estudios culturales, la psicología ambiental, la literatura, la sociología, y el turismo.

CAPÍTULO I – MARCO TEORICO

Marco Conceptual de la Mundialización

Una de las características del turismo moderno es su alta movilidad y la tecnología disponible en medios de transporte como así también el efecto generado entre las diversas culturas que dicha movilidad puede conectar. En esta sección se explorará cuales son las fuerzas sociales que operan para la consolidación de la “mundialización” entendida como un proceso irreversible dado, por un lado, por medio del “desanclaje” en términos de Giddens y la “distinción” en Bourdieu y Veblen.

Para el economista estadounidense T. B Veblen las sociedades se organizan por medio de un proceso de formación de clases. Si bien existen muchas tipologías de clases, existe una tendencia bipolar a conformar dos facciones bien definidas, “la productiva-técnica y la ociosa”. La producción económica desarrolla tendencias sociales que contribuyen a crear un consumo “pecuniario”, es decir representativo. Mientras la clase técnica se encuentra determinada por la especificidad de su trabajo, la ociosa necesita de un criterio de distinción o de una hazaña para expropiar para sí ciertos privilegios. Botines de guerra, trofeos, premios son parte de los gustos de la clase ociosa para demarcar su derecho a la “expropiación”. Si en la antigüedad, la propiedad reposaba sobre el principio de guerra y en consecuencia se daba una comparación entre los poseedores y los despojados, en la modernidad los hombres han intentado mantener la hegemonía interna por medio de un criterio de reconocimiento. La riqueza en cierta manera, confiere honor a quien la posee y éste último, se legitima a través de ella (Veblen, 1974). Similar tratamiento del criterio de emulación hace, mucho tiempo después, el sociólogo francés P. Bourdieu quien sostiene las aristocracias tienden a controlar el pasado y por medio de éste los diferentes “gustos” como ordenadores de las jerarquías sociales. El consumo cultural varía según el capital y rol que lo sustenta ya que la profesionalización parece ser una de las piezas claves para comprender las “condiciones de existencia” del sujeto. Dos apreciaciones son de capital importancia para comprender el rol del gusto y la distinción como formas estamentales de prestigio: las clases sociales “superiores” tienen un mayor capital escolar, y ese capital se fundamenta con titulaciones obtenidas. Tres tipos de gustos distingue el autor en su excelente obra, el gusto legítimo (predominante en la alta cultura), medio y popular (entretenimientos culturales masivos). La diferencia entre los grupos humanos se justifica por medio de prácticas definidas tendientes a vincular a los grupos humanos entre sí pero a darles diferentes posiciones dentro del sistema. Según dicho argumento, existiría en la relación turista y anfitrión un lazo que los une y a la vez los distingue. El consumo o placer de la ostentación de las clases privilegiadas no puede comprenderse sin la

“contemplación” como táctica obligada para la constitución del “buen gusto” ya sea de obras de arte, teatro, espectaculares paisajes, lugares turísticos etc. La distinción en analogía a cualquier tipo de gusto une a quienes se asemejan pero a la vez rechaza a otros quienes no comparten ese rasgo. Cada tipo de gusto se encuentra legitimado por un “habitus” específico que lo naturaliza. Esta especie de segregación, siempre negada por los especialistas o empresarios, es justificada por medio de diferentes narrativas como ser “la diferencia cultural”, “la falta de educación” o si se quiere “el gusto bárbaro”. Las prácticas sociales y de consumo derivadas del estilo se enquistan en un espacio cuyos límites invitan a los semejantes y repelen a aquellos quienes no clasifican para entrar al grupo selecto. La necesidad es procesada por el habitus en forma de virtud, hecho por el cual se justifica el consumo. En perspectiva, la presencia de un estilo representa un serio desafío para un alter y viceversa los cuales se dirimen en el consumo de bienes específicos. Existen tres formas de distinción basadas en a) la alimentación, b) la representación y c) la cultura. La pertenencia de clase se fundamenta por medio del consumo de ciertos bienes de lujo cuyo valor añadido confiere al portador de cierta distinción. Los viajes, relatos, guías turísticas se presentan como pantallas (representación) frente a la realidad como forma de escenificación burguesa (Bourdieu, 2000).

Desde sus primeros pasos en Inglaterra del siglo XIX hasta su posterior consolidación, el turismo ha estado marcado por una contradicción (Khatchikian, 2000). La necesidad de evadirse de la vida rutinaria visitando lugares poco comunes (distinción) y buscando nuevas sensaciones contrastaba con la familiaridad que los visitantes necesitaban para sentirse a salvo (seguridad). E. Pastoriza explica que uno de los mayores desafíos de los primeros promotores del turismo en Argentina fue adaptar las condiciones ambientales de donde eran originarios los primeros viajeros. Este proceso de creación escénica y de adaptación trajo no pocos problemas con las poblaciones locales ya que por un lado, éstos últimos eran relegados a ocupar espacios secundarios mientras por la otra, existía una tensión entre los valores culturales de los anfitriones y los huéspedes (Pastoriza, 2010). Según su desarrollo, la historia de la ciudad argentina de Mar del Plata, dedicada por completo al turismo actualmente, en sus orígenes fue testigo de cómo un austero balneario por medio de la instauración de la elegancia, se transformó en un lugar selecto donde los visitantes aspiraban a un nuevo código de privilegio cuyas particularidades y excentricidades contrastaban seriamente con las familias residentes locales. La vida social de estos turistas necesitaba no sólo de una infraestructura, boutiques, negocios y hasta un casino acorde a sus necesidades que brindara un espacio dedicado al refinamiento y la distinción sino también de un fuerte contenido simbólico, el cual emulaba a la ciudad capital de Buenos Aires. Al igual que Mar del Plata otros centros turísticos argentinos como Córdoba, Mendoza, Iguazú o Bariloche, si bien lugares creados de

diferentes formas, obedecen a procesos similares por medio de los cuales el descubrimiento de un territorio es acondicionado con fines de consumo. Esta forma de pensar nos lleva a suponer que el turismo (como forma estereotipada de ocio) finalmente, se ha consolidado por medio de tres elementos esenciales, la urbanización llevada a cabo por el sector privado y el Estado, la circulación y el “pintoresquismo” que ha posibilitado la necesidad de visualizar estéticamente un paisaje determinado consolidando así una soberanía específica. Según Pastoriza, el turismo genera un movimiento entre un punto (emisivo) hacia otro receptivo. Los centros receptores acomodan una nueva infraestructura acorde a los “gustos” de los turistas y sus respectivas ciudades. Cuantiosos contratos e importaciones, precisamente contratadas desde las ciudades emisoras, se llevan a cabo con el fin de recrear un espacio similar y familiar a los nuevos visitantes. Pero ello conlleva a un riesgo no contemplado ya que dadas las condiciones posmodernas de mayor movilidad, mayores también los conflictos suscitados por el choque cultural entre receptor y emisor.

En este proceso, las vacaciones pagas fueron de capital importancia ya que permitieron la creación de los paquetes turísticos todo incluido los cuales reforzaron el aislamiento de los visitantes. En principio, el encuentro entre anfitriones y huéspedes ha sido explicado tanto por medio de las diferencias culturales entre ambos como por el resentimiento que la brecha entre ambos estilos de vida genera (Smith, 1992; Mc-Intosh, Goeldner y Ritchie, 1995; Brunt y Courtney, 1999; Monterrubio Cordero, 2011) o por las dicotomías en el proceso de aculturación (Nash, 1992). Cuando la resistencia de un sector o una comunidad a recibir a turistas extranjeros es evidente, la seguridad de los turistas o la probabilidad de sufrir algún ataque se torna común. Asimismo, en ocasiones, el crimen hacia los turistas por su vulnerabilidad y desconocimiento del ambiente es moneda corriente en las grandes urbes (Pizam, Reichel y Stein, 1982; Mathieson and Wall, 1982). ¿Cuál es el papel de la movilidad en ese choque cultural que encierra el turismo?

Para Oswin y Yeoh, la movilidad se encuentra estrechamente ligada a la modernidad y al fin del Estado-nación clásico. El término movilidad nos hace pensar en flujos migratorios y turísticos como así también en la infraestructura necesaria para soportar dichos viajes. Los lugares donde predomina una alta movilidad se encuentran marcados por una constante negociación identitaria y configuración existencial. Este movimiento siempre hacia delante encierra lógicas de poder des-territorializado que modifica sustancialmente nuestra forma de percibir lo móvil (Oswin y Yeoh, 2010). Por el contrario, Lash y Urry consideran que la movilidad debe ser comprendida como un producto cultural que busca por medio de una narrativa específica, en la mayoría de los casos la literatura, afianzar una dependencia

cultural entre las diferentes naciones. En la multiculturalidad, incluso, existe una división lo suficiente bien definida entre países con alta y baja movilidad hecho por el cual se accede a diferentes formas de estatus social (Lash y Urry, 1998).

En M. Augé, la movilidad se da por una combinación de factores tales como la abundancia espacial y saturación de presente, la exacerbación del ego, y la eliminación de la tradición y del principio de territorialización donde se llevan a cabo las relaciones humanas (Auge, 1996). Si el grupo fija sus cadenas de solidaridad dentro de un territorio específico, entonces la movilidad sobre estimulada por la sobre-modernidad “crea pasado inmediato” en forma desenfrenada; en otras palabras, todos los días se viven acontecimientos pasados e históricos que desdibujan la línea divisoria entre actualidad e historia. El constante pasado inmediato, acelera ciertas modificaciones en las formas de concebir la alteridad y la territorialidad. R. Barthes (1997) también mantiene una línea de pensamiento similar a Augé en donde la movilidad debe ser comprendida como una forma ordenadora del trabajo y la lógica burguesa. El turismo tiene sus orígenes en ese deseo profundo que sentía la burguesía al comprar el esfuerzo y conservar a la vez la imagen de ese esfuerzo. En este sentido, la humanidad da lugar lentamente a la aparición de monumentos y por medio de éstos se tipifican los valores culturales. Las guías turísticas que fomentan la movilidad crean estereotipos que inmovilizan la diversidad humana la cual es reducida a una lógica de escenificación capitalista cuya función es el refuerzo de la asimetría de clases.

La diferenciación, como forma teórica, puede comprenderse como un proceso que atraviesa las tres fases de la cultura, primitiva, metafísico-religiosa y moderna. En la fase primitiva existe una fuerte presencia de las instituciones no diferenciadas por su función o especialización. La figura y legitimidad del sacerdote no siempre queda diferenciada del caudillo político y viceversa. Esta relación comienza a hacerse cada vez más pronunciada cuando entramos en la etapa metafísico-religiosa donde el realismo epistemológico comienza a tomar fuerza. Desde esta perspectiva, comienza a surgir una cultura secular que diferencia los dominios del estado de los del poder religioso (hasta el renacimiento). Luego sobreviene una tercera fase donde existe una suerte de auto-legislación que lleva a las instituciones sociales a regular sus propias normas y estatutos con el fin de desarrollar sus propias convenciones. En todas estas cuestiones, la lógica de diferenciación es no sólo predominante sino prioritaria para mantener a la sociedad funcionando. Empero, existe una cuarta fase que Lash denomina posmodernismo donde se desdibuja el vínculo entre referente, signifiante y significado bajo una dinámica des-diferenciadora. Las tres esferas anteriores parecen perder su propia autonomía frente a la hegemonía de lo estético. Un ejemplo ayudará a comprender como funciona el proceso de des-diferenciación.

En una obra de teatro quedan claras las fronteras entre el público, y los actores. Bajo la lógica de la posmodernidad, el auditorio se rinde ante los pies del paisaje y la teatralidad. La representación de la obra de teatro comprende al público como parte integrante de ella misma desdibujando los contornos entre ambos sistemas. Si el tiempo estaba sujeto al espacio (meridiano), admite Lash, el proceso de desdiferenciación ha, junto con el Estado-Nación, unificado no sólo el territorio sino también el tiempo para ejercer un control total. La economía del deseo asociada a los avances tecnológicos que caracterizaron el siglo XX en materia de locomoción generaron una especie de “mundialización” cuyos signos más visibles han sido, la construcción de una identidad precaria y el surgimiento de una ciudad mundial similar en su morfología a otras ciudades. La representación ha vaciado la práctica social y el espacio público se convierte en un punto espacial que nunca antes había sido visto. Las clases populares se desdibujan para terminar creando un individuo cuya apetencia por el consumo lo lleva a retroalimentar la esencia de una economía signo. Los clásicos barrios, bajo este razonamiento, se reciclan en bulevares turísticos que reciben a miles de visitantes por día (Lash, 1997).

Para Giddens, la globalización es posible gracias a dos factores principales: el dinero como forma de conexión de una presencia con una ausencia (por lo cual se asiste a un ensanchamiento del mundo) y la cadena de expertos que el conocimiento necesario para mitigar los riesgos. Partiendo del razonamiento que los expertos controlan el peligro por medio de la fiabilidad (confianza), existen riesgos que son introducidos por la misma globalización. Históricamente el espacio ha sido un mediador entre el territorio y el tiempo ya que conecta un “donde” con un “cuando”. Los mecanismos de desanclaje han disociado dicha diferenciación generando una aceleración no sólo en las formas de producción sino en la movilidad. El proceso de reflexividad en donde el sujeto es obligado a encontrarse asimismo fuera de las instituciones sociales, provoca una creciente falta de confianza la cual desemboca con un aumento significativo en la forma de interpretar los riesgos. Diversos eventos son conectados en pocos minutos y diseminados a una audiencia global que los juzga según sus parámetros morales. Si en la antigüedad, entonces, la experiencia estaba condicionada por la proximidad ya que los hombres se relacionaban frente a otro que estaba presente, en la modernidad, eventos que nada tienen que ver entre sí son diariamente internalizados y consumidos por la audiencia afectando su propia identidad. La globalización implica un ensanchamiento de las relaciones donde los medios tecnológicos permiten conectar presencia con ausencia (Giddens, 1991).

En este sentido, el proceso de mundialización conecta a las personas en menos tiempo que en épocas anteriores pero abre un riesgo (manufacturado) a ser víctima

de un tercero. Los turistas occidentales en los últimos años, sin ir más lejos, han sido víctimas de ataques “terroristas”, en Bali, Egipto y Medio Oriente (Aziz, 1998; Bianchi, 20007; Grosspietch, 2005; Niyaz, 2010). Como actividad comercial, la explotación turística es vista por muchas comunidades como “amenazante” por diversos motivos que se explican por los efectos no deseados de la actividad. Estos efectos no deseados van desde procesos de aculturación, prostitución, pérdida de lazos familiares, consumo de drogas y alcoholismo, hasta crimen y explotación infantil entre otras. Bajo ciertas condiciones, Grosspietsch (2005) sugiere que el turismo y su adaptación en las sociedades receptoras sigue un modelo de “burbuja” donde el conocimiento y contacto con la población residente es bajo. Una combinación de efectos económico-sociales negativos como ser la presencia de multinacionales extranjeras que ofrezcan bajos salarios, en combinación a la expropiación territorial, el uso y consumo de sustancias no permitidas por los valores culturales de la sociedad que los recibe como así también niveles altos de frustración moral. Como bien explicaron tanto S. Britton (1982) como E. De Kadt (1992) las sociedades receptoras deben adaptar sus estilos de vida y formas de producción material a los segmentos de turistas extranjeros quienes no sólo poseen un diferente poder adquisitivo sino que demandan diferentes estilos de vida. Hoteles, negocios y boutiques son adaptadas según el perfil del consumidor hacia la cual están orientadas. Esa brecha cultural entre sociedad receptora y emisora se lleva a cabo a espaldas de la población local a quienes se los excluye del contacto con los turistas. Si bien en los últimos años, el turismo sustentable ha tratado de absorber y resolver estas paradojas, la realidad señala que aún los visitantes no sólo son víctimas de agresiones sino que su indefensión los lleva ser blancos privilegiados. Cuando un país de una economía emergente adopta al turismo como su forma económica primaria, éste debe abrir su mercado a la inversión extranjera ya que los bienes de capital que les interesan a los turistas originarios de los países industrializados, no existen en la zona (Turner y Ash, 1975; Jiménez-Guzmán, 1986; Harrison, 2004). Esta clase de adaptación “de gustos” se encuentra fundamentada por la movilidad del capital y los mercados que crean condiciones de disfrute similares creando un riesgo (manufacturado) o efecto no deseado en el sistema mismo.

Aquellos países con un pasado o una coyuntura histórica de dependencia colonial con respecto a las metrópolis europeas tienen mayores problemas para mitigar los efectos no deseados del turismo en comparación con naciones que no han tenido esa relación (Kadt, 1992; Harrison, 2004). En los últimos años, ha nacido una corriente de autores que han enfatizado críticamente en la forma en como el turismo construye y reconstruye la etnicidad. Por medio de una lógica elusiva, el consumo turístico no es igualitario, ni tampoco puede deshacerse de los estereotipos discursivos ya sean “raciales o étnicos” que subyugan al nativo y lo construyen como

un “otro” subordinado, ridiculizado y hasta en ocasiones “feminizado” (Bandyopadhyay, y Morais, 2005; Caton y Almeida-Santos, 2008; Osagie y Buzinde, 2011; Drew, 2011).

Según la perspectiva de E. M. Drew, el encuentro entre las dos culturas (la del visitante y del huésped) puede ser harto problemática. No obstante, existe poca atención sobre el papel que juega tanto el guía local como la comunidad en dicho proceso. Si bien, la autora, admite que la ideología dominante genera una narrativa sobre la posición del nativo frente al turista, no menos cierto es que en los últimos años esa relación se ha invertido. En efecto, la comunidad “limpia” las calles y absorbe los riesgos para que la seguridad del turista sea garantizada. Lo hacen por el turista, pero en ese hecho, cosifican al visitante como “otro” articulando su propia construcción histórica sobre la comunidad (Drew, 2011). La vulnerabilidad del visitante, en este contexto, se transforma en el epicentro de la comoditización del otro por medio del cual el consumidor es un mero portador de dinero. En uno de sus reportajes con un residente afro-americano de Chicago, Drew (2011) ejemplifica como funciona el miedo y la hegemonía. El resentimiento de la población anfitriona por ser históricamente marginada a roles secundarios o terciarios de la economía se subliman en el turismo ya que el nativo dirige su hostilidad para “asustar” a los turistas. En este sentido, T Kaiserfeld (2010) afirma que la protección ha sido históricamente uno de los baluartes de la actividad. La expansión del turismo como actividad de masas ha sido un resultado del avance tecnológico en materia de movilidad, pero también del desarrollo de “paquetes todo incluido” donde el viajero no portaba dinero consigo. Estos nuevos dispositivos permitieron no sólo mayor seguridad en los desplazamientos ya que se evitaban ser víctimas de robos o crímenes en lugares donde se tenía poca familiaridad, sino que también apelaba a un discurso de refinamiento del consumo, creando una tendencia de aislamiento del viajero respecto del residente. P. Brunt y P. Courtney explican que el grado de desarrollo social y la diferencia cultural entre sociedades receptoras y emisoras es una variable importante para comprender como aprovechar las consecuencias positivas pero evitar los efectos no deseados del turismo (Brunt y Courtney, 1999). No obstante, el impacto turístico no puede ser abordado sin primero examinar el rol de la globalización en el proceso de “formación del paisaje”.

El proceso de globalización y el comercio han generado un grado de movilidad de ideas, mercancías y personas sin precedentes. La economía del turismo asume para sí un rol importante en la producción de capital y en el proceso de acumulación por medio del cual las diferencias entre los grupos humanos no se resuelven sino se refuerzan. Ello conlleva a la idea de estigmatizar a ciertos destinos como “deseables” (estéticos y bellos) y a otros como no deseables (peligrosos). En tanto fenómeno

multidimensional, la globalización se expande en forma irreversible hacia todos los puntos del planeta determinando ciertos hábitos de consumo y estilos de vida. Los turistas en ocasiones eligen sus destinos según expectativas que pueden ser clasificadas acorde a un estilo o matriz cultural. Las vacaciones se constituyen como un compartimento espacio-temporal donde los veraneantes intentan deshacerse de las normas y rutinas habituales de sus sociedades de origen. Estos patrones de comportamientos pueden chocar con las pautas culturales de los países receptores (Osmar-Fonteles, 2004: 98). La industria turística, en este sentido, es vista como un agente catalizador donde (dependiendo del contexto socio-histórico) puede promover o inhibir el cambio social. Una forma de aislar el conflicto que despierta el choque cultural es el aislamiento de los resorts o cadena de hoteles aun cuando en ocasiones esta clase de políticas por si misma aumenta el grado de conflicto (Holden, 2005: 152-153; Monterrubio Cordero, 2011: 145).

Siguiendo el razonamiento anterior, se puede señalar que el turismo, para algunos países árabes o regiones puede ser considerado un atentado a su propia tradición y costumbres ya que según su punto de vista, fomentaría el consumo de drogas, conductas sexuales inapropiadas, prostitución y muestras abiertas de afecto entre hombres y mujeres entre otras (Scott y Jafari, 2010). Para B. Vukonic, el problema de la resistencia al turismo por parte de ciertos grupos se vincula a profundas fallas en la forma de entender al otro. El grado de tolerancia entre árabes y cristianos también se explica por cuan diferentes o similares sean sus valores. Existen países como Egipto que tienen una larga tradición en inversión turística mientras otros se encuentran más cerrados a la visita de occidentales. Según este argumento, el turismo y la religión parecen en algunos momentos de la historia haber estado unidos y en otros contextos más distanciados. Existen tres formas en que el turismo y la religión pueden interconectarse: a) la religión contribuye al turismo, b) el turismo influencia a la religión y c) religión y turismo se encuentran en una posición irreconciliable. La primera de las tipologías explica que todo creyente tiene la necesidad de desplazarse a un espacio ideal sagrado para rendir culto a la religión que representa. En el mundo árabe y el cristiano existen ejemplos de peregrinaciones reales a lugares considerados sagrados. Estas migraciones masivas se encuentran condicionadas por el temor a ser castigados en esta vida. La peregrinación empieza desde la necesidad de expiación pero finalmente termina contribuyendo de alguna manera más directa o indirectamente a la industria turística. Por el contrario, el segundo tipo sostiene la idea que la religión genera movimientos turísticos ya sea de creyentes pero por sobre todo de agnósticos quienes se acercan a los centros de devoción para aprender sobre determinada cultura o simplemente por curiosidad. Por último, la forma más radicalizada de relación se refiere a una disociación tajante entre religión, y turismo. En estos casos, las comunidades locales por

incomptabilidad en hábitos, valores o conflictos subyacentes, se sienten amenazadas por el estilo de vida y las prácticas de los turistas y se resisten a los inversores. Cuando ello sucede los turistas son agredidos o atacados por pobladores locales aumentando su vulnerabilidad (Vukonic, 2010).

Discusiones Conceptuales Preliminares

Uno de los problemas principales en los estudios relacionados con los miedos o las angustias (desde uno leve hasta las fobias), es distinguir el sentido que se le ha de asignar a los términos que van a ser empleados en la investigación. Originalmente, F. Briones-Gamboa (2007) sugiere que la palabra riesgo deriva del vocablo latino *ressecum* que significa “aquello que corta”. La acción del riesgo se encuentra orientada hacia un escenario futuro ya que el pasado no implica ningún tipo de riesgo. No obstante, no fue después del siglo XVII que el concepto comienza a ser desarrollado en conjunción a otro término más antiguo -del cual ya se habían ocupado los filósofos clásicos- el miedo. En el año 1775 un terremoto en Lisboa produce unas 100.000 víctimas hecho generando un fuerte cuestionamiento por parte de los pensadores europeos hacia la justicia divina. El terremoto de Lisboa se inscribe como el comienzo de la “laicización de la catástrofe” poniendo en duda la autoridad de Dios en la tierra. En esta coyuntura, se confiere a la Ciencia el deber de comprender y prevenir los desastres naturales; la ciencia nace como instrumento capaz de predecir el riesgo. A mediados del siglo XIX con el advenimiento de la filosofía existencialista y la modernidad el miedo tomará otra nueva cara, una despojada de objeto fijo e imaginaria a la cual llamarán angustia (Briones-Gamboa, 2007: 9-11). Para A. Giddens, el riesgo fue inicialmente un concepto acuñado por los exploradores españoles y portugueses, entre los siglos XVI y XVII luego de la Conquista de América, para simbolizar las eventualidades que encontraban a su paso las cuales podían hacer fracasar la expedición. Si bien las culturas anteriores a la modernidad tenían un concepto definido del miedo, no hablaban expresamente de riesgo. Este término sólo es posible en una sociedad que se orienta hacia el futuro y trata de olvidar su pasado; la aplicación de la palabra riesgo se encontraba vinculada a la incertidumbre y/o temor que inculcaba en el explorador un espacio desconocido (Giddens, 2000: 53). Aun cuando, las sociedades han dado diferentes significados al peligro a lo largo del tiempo, en ocasiones los investigadores confunden conceptualmente al miedo o a la angustia con el riesgo, no las clarifican apriorísticamente la definición que van a usar en sus trabajos hecho. Como resultado, quedan seriamente comprometidos los resultados de la investigación. En las líneas sucesivas, intentaremos brindar una exposición sistemática de los principales tratamientos que ha recibido el miedo, la angustia, riesgo y amenazas en la literatura especializada.

El Miedo

Una de las características distintivas del miedo como objeto de estudio es la multiplicidad de las visiones o perspectivas por las cuales la psicología aborda esta emoción. G. Nardone advierte que el miedo puede ser descrito desde varias perspectivas: a) por un psicoanalista como un trauma no resuelto de la etapa infantil, b) por un conductista como una forma de aprendizaje, c) por un terapeuta familiar como una disrupción en el funcionamiento orgánico de la familia, d) por un cognitivista como una reacción a las “modalidades de separación-uniión”, y e) por un existencialista como una manifestación que representa la angustia en-el-existir (Nardone, 1997: 51). Cada subdisciplina tomará una definición de miedo diferente como así las causas que lo generan.

En J. Saurí el miedo adquiere una característica asociada a lo intencional, lo ritual y simbólico cuya función es reducir el grado de angustia y evitar la paralización. La cercanía del sujeto a cierto peligro determina la posterior reacción de enfrentamiento o huida. “Estas medidas de impedimento” (rituales) buscan destruir el suspenso y el peligro actuando de una manera imaginaria o simbólica cuya función es manipular la amenaza en un dato manejable y esperable; por ejemplo los amuletos de la suerte. En otros casos, la huida puede ser sustituida por una intención imaginariamente construida sobre un potencial peligro (Saurí, 1984: 12-15). El temor genera dentro del sujeto procesos de ritualización cuyo fin último es destruir el suspenso y el peligro actuando que lo afectan de una manera imaginaria o simbólica. En ocasiones, incluso luego de articulados ciertos mecanismos regulatorios, el miedo resulta acechante hasta derivar en un grado extremo de terror o pánico. Cuando ello sucede, el sujeto abandona la confrontación directa y emprende la huida o se paraliza dando lugar al pánico (Saurí, 1984).

El psiquiatra holandés J. A. Merloo afirma que el pánico tanto individual como colectivo representa una reacción asociada a la sorpresa, el asombro y la incertidumbre. A la vez existe un efecto contagio que encuentra en el rumor una gratificación a las expectativas de “magia”, las amenazas marcan el límite entre lo creíble o lo aceptable. El sujeto transfiere en el rumor sus propias tensiones y se siente seguro temporalmente hasta que emerge el pánico (Merloo, 1964: 50). Siguiendo el desarrollo durkheimiano con respecto al crimen y la sociedad, E. Quarantelli afirma que el pánico (como miedo extremo) es un componente inherente a la sociedad. Basado en 20 años de trabajo de campo en el tema, el autor critica la concepción clásica de pánico y miedo como fenómenos irracionales. El temor al igual el crimen permite a la sociedad aferrarse a sus normas y garantizar la cohesión social (Quarantelli, 2001).

Por el contrario, para otros autores el miedo debe ser considerado como una “emoción humana básica” anterior a lo social, circunscripta a algo limitado, concreto e identificable en un determinado objeto, tiempo o espacio” (Panksepp, 1982) (Levenson, Ekman y Friesen, 1990) (Strongman, 1996). En su tesis de doctorado Miranda-Conde establece que la función del miedo es dar una respuesta rápida a las exigencias o peligros del medio cumpliendo con una función de supervivencia. El miedo, a medida que crece el niño, va tomando diferentes objetos y activándose por diferentes causas como puede ser “el temor al fracaso” o “la burla del grupo social”. La literatura especializada enfatiza no sólo en la naturaleza emocional del miedo sino también en su universalidad cultural (Miranda-Conde, 1999). Desde esta perspectiva, P. Fraisse explica que una emoción (como el miedo o temor) puede experimentarse cuando la intensidad del riesgo supera a la capacidad del sujeto de dar una respuesta acorde a la situación. El temor parece estar vinculado al grado de novedad de una situación. Por lo tanto Fraisse sostiene que a medida que el aprendizaje avanza, menor es la posibilidad de sentir temor (Fraisse, 1973: 127-131).

Desde una mirada antropológica, los factores emocionales como los miedos tienen en primera instancia una referencia orgánica que precede a su posterior manifestación cultural. En este punto, B. Malinowski le da al temor la categoría de impulso por la cual el sujeto se remite a buscar un refugio; la seguridad sería la forma institucional que encuentran las comunidades para reducir su temor al medio ambiente (Malinowski, 1967: 94). Desde una perspectiva política, Oszlak asume que los grupos humanos y sociedades desarrollan ciertos tipos de miedo a la vez que oculta otros; lo más acertado en este caso parece ser que los miedos coexisten y se manifiestan en diferentes situaciones. A la necesidad de estudiar las prohibiciones del grupo humano que plantea inicialmente Malinowski, Oszlak propone un desarrollo sobre la posibilidad de estudiar “los miedos” que dan origen a esas prohibiciones o creencias (Oszlak, 2006: 71). Lo expuesto lleva hacia otra pregunta que no ha sido respondida, ¿cuál es la diferencia entre temor y angustia?

La Angustia

La angustia, a diferencia del miedo, adquiere una característica “estable y transversal” que recorre todas las etapas históricas del sujeto; su constitución se encuentra vinculada a valores culturales impersonales carentes de objeto. La angustia opera como anticipatoria y/o permanentes a lo largo del tiempo. Etimológicamente el concepto de angustia se encuentra presente tanto en lenguas germánicas de los términos *angst* (*miedo o malestar*) y *eng* (*angosto*), como en las latinas cuya raíz deviene de *angor* más tarde transformado en francés como *angoisse*, término que denota un malestar o constricción epigástrica (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003: 28). Para Strongman (1996) el miedo despierta sólo cuando se encuentra frente a un riesgo

que evaluativamente puede dañar al sujeto, mientras que la angustia adquiere un carácter más difuso. El nacimiento de la angustia está determinado por la auto-reflexión del ego. En ocasiones, las emociones como el miedo convergen en la formación de cierto tipo de personalidad (Strongman, 1996).

En este punto, S. Kierkegaard sugiere que la angustia es simplemente la posibilidad de la libertad en la propia realidad por la cual el hombre alcanza un salto cualitativo entre la esfera ética y religiosa (Kierkegaard, 2006: 50). Existen tres estadios en la vida de un hombre: el estético, ético y religioso. En la fase estética del hombre priman los placeres mundanos, hedonistas que llevan a la alienación; en este estadio no existe angustia o insatisfacción alguna. En la segunda fase llamada ética, el hombre se somete a las normas de la sociedad acorde a su propia responsabilidad hasta alcanzar por medio de la fe y la angustia el estadio religioso en donde finalmente supera los mandatos éticos y su propia subjetividad (Kierkegaard, 2007). Kierkegaard llama la atención, en este sentido, en el caso de Abraham quien no debió en sacrificar a su propio hijo por pedido de Dios. Este acto, sólo es posible por la Fe (Kierkegaard, 2003). Aquellos que pierden su espiritualidad deben entregarse al destino manteniéndose en la contradicción o el estadio estético. Existen dos tipos de decisiones posibles en el sujeto, la nada (considerado también como pecado) y lo absoluto (el encuentro con Dios). Según lo expuesto, por medio de la culpa el hombre puede elegir entre la nada y el absoluto. Mientras la nada lo llevan hacia la “desesperación”, el absoluto lo empuja hacia una tensión de tipo dialéctica engendrada por su propia libertad, esa tensión es la “angustia” (Kierkegaard, 2006). La tesis kierkegardiana ha sido criticada por E. Levinas quien asume que si el hombre pierde sus mandatos éticos ante los religiosos se subsume en el fanatismo constituyendo un acto de violencia puesto que la “creencia” no necesita de justificación externa hasta el punto en que el sujeto termina encerrándose en su propio solipsismo moral. El argumento de Kierkegaard puede ser peligroso debido a que lleva a quienes han cometido crímenes a buscar la religión como forma de justificación (Levinas, 2000).

Sin embargo, a pesar de la crítica, los postulados de Kierkegaard no pasarán inadvertidos por M. Heidegger para quien la angustia debe ser comprendida como un estado de doble dinámica. Mientras por un lado hunde de todo apoyo y apego en el territorio por el otro, deja al sujeto clavado y anclado en el vacío; así, existe entre el miedo y la angustia un diálogo constante. En Heidegger, la angustia surge cuando el “dasein” se encuentra con la nada y decide en su libertad continuar existiendo (Heidegger, 1997) (Heidegger, 1996) (Zubiri, 1991). Mientras la angustia está condicionada por lo que viene y se manifiesta en el ser hacia-fuera, el miedo surge del accionar específico de los otros en mí, hacia-dentro. En este sentido, Heidegger

(1996: 47) aclara que mientras el miedo se funda a sí mismo en un objeto determinado (miedo-a o miedo-de) por estímulo directo externo sobre el Dasein, la angustia se caracteriza por una constante indeterminación (angustia-por) hacia fuera. El miedo, riesgo y angustia no son conceptos aislados sino estados del ser que dialogan diariamente según las diferentes situaciones de la vida social del sujeto.

Siguiendo las contribuciones de A. Giddens, la modernidad tardía y la reflexividad han creado una cultura del riesgo que conecta a los sujetos con la libertad de sus propias decisiones a la vez que les permite “colonizar el futuro”. La predestinación del futuro, nacida de la reforma protestante, ha dado lugar a un futuro abierto en donde no existe determinación. A medida que se toman nuevos cursos de acción sobre determinados peligros, surgen otras cuestiones no tenidas en cuenta que amenazan la seguridad ontológica del sujeto. El sujeto se convierte, así, en co-responsable de su “propio futuro” y controla los eventos del mundo exterior en forma conjunta con el sistema de expertos y las instituciones la información recibida (medios de comunicación, Estado, otros ciudadanos, familiares entre otros). La confianza se constituye como un aspecto primordial para proteger al individuo moderno de las inseguridades que experimenta en su vida diaria. Dicha seguridad proviene, según sostiene Giddens, del apego con sus cuidadores en su socialización primaria. Los sujetos quienes se desarrollan en un clima de protección perciben los riesgos del entorno en un grado de ansiedad y angustia menores a quienes tienen una débil estructura del sí-mismo (self) (Giddens, 1991: 182). Sin embargo, el problema central que presenta la angustia es su característica filosófica la cuál no permite una operalización en variables empíricas. Por otro lado, corresponde con una condición que hace a la existencia del ser en su libertad, y en consecuencia no puede ser comprendida como variable sino como una constante.

¿Que son los Riesgos?

Según K. Tierney una definición operacional de riesgo se refiere a las probabilidades de concreción de consecuencias indeseadas producidas por cierto evento ajeno al sujeto en donde su integridad pueda ser afectada en forma parcial o total.

Socialmente construido el riesgo toma diferentes significaciones dependiendo de la disciplina que lo estudia. Para la ingeniería, el riesgo puede ser un aspecto cuantificable y estadísticamente probable mientras que para la sociología, la psicología o la antropología, esa cuantificación obedece a cuestiones subjetivas.

Dentro de la sociología, dos corrientes han debatido acerca de los orígenes del riesgo. La primera estudia al tema desde la perspectiva y la probabilidad del daño mientras el segundo focaliza en las construcciones socioculturales. Para la autora, el riesgo debe ser definido como socialmente impuesto y no como una evaluación previa del sujeto con arreglo a un beneficio. En este sentido, uno de los aspectos

que la investigación del riesgo ha descuidado, y la cual la sociología debe estudiar, es la relación que existe entre el peligro y las estructuras políticas económicas como potenciales promotores o reductores del mismo (Tierney, 1994: 1-5).

El riesgo se encuentra presente en todas las fases y aspectos de la vida cotidiana. En la actualidad los especialistas contemplan dos corrientes teóricas definidas en el estudio del riesgo en la vida cotidiana. En primera instancia están aquellos que enfatizan en el riesgo como una construcción social anclada en la percepción o en los procesos sociales que fundan la percepción colectiva (Fabiani y Thies, 1987) (Duclos, 1987), y en segunda instancia, los estudios (nacidos en la década del 90) cuyos esfuerzos están puestos a comprender la relación entre vulnerabilidad, desastre y riesgo. Para esta última corriente, los riesgos acumulables son producto de las desigualdades económicas entre grupos humanos y la vulnerabilidad generando un soslayado estado de desastre (Oliver-Smith, 2002) (García-Acosta, 2005). Si bien estas dos perspectivas teóricas conciben al riesgo como construcción social, sus abordajes difieren sustancialmente.

Z. Bauman (2011) explica que el riesgo fue una construcción originalmente introducida por la modernidad como forma de controlar el futuro. Si en la Edad Media, la felicidad sólo podía ser alcanzable para unos pocos y por medio del sufrimiento o su posterior aceptación, la independencia de los Estados Unidos marca un hito en la manera que los hombres van a buscar esa felicidad. La revolución estadounidense instala la idea “que todos los hombres tienen derecho a la felicidad”. El estado se comprometía a distribuir los bienes mientras sus ciudadanos aceptaran un adoctrinamiento voluntario. Los pensadores modernos recuperaron la máxima medieval de que sólo “el aplazamiento de los placeres presentes” podía traer un estado superior de felicidad duradera a futuro. No obstante, esta forma nueva de pensar abre la puerta de la sociedad hacia un futuro que era (como hoy) inescrutable y desconocido. En consecuencia, el derecho a la felicidad genera inevitablemente un aumento sustancial en el grado de incertidumbre sobre lo que planea el destino. A medida que ese derecho se va afianzando, el riesgo hace su aparición como una forma de control, espera y certeza. En el tratamiento de Bauman, el riesgo sería una resultante de la necesidad de progreso y la búsqueda de felicidad; contraer compromisos cuyas consecuencias fuesen desconocidas era la forma en que el ciudadano buscaba su sentido de felicidad, pero a la vez creaba riesgo (Bauman, 2011: 175).

Por su parte, se puede afirmar que el riesgo aplicado a los viajes se constituye como la posibilidad de experimentar un peligro mientras el individuo se encuentre fuera de su hogar como así también se refiere la percepción sobre la posibilidad de sufrir un

daño durante su desplazamiento. Dicha percepción es experimentada antes y durante el consumo el servicio, incluso en la mayoría de los casos, los riesgos pueden arruinar las expectativas del viajero (Park y Reisinger, 2010: 3). Por lo expuesto, los riesgos son no sólo producto de la percepción y la biografía del sujeto sino además una manera cultural de intelectualizar el futuro. Frente a la percepción de un peligro, los grupos humanos utilizan al riesgo como un mecanismo de retorno hacia los textos míticos fundadores reforzando su propia estructura jerárquica. De aquí, la importancia de comprender el problema desde una manera biográfica y cualitativa en donde convergen agente y estructura (Zinn, 2010).

Erikson enfatiza en el riesgo como un mecanismo que permite al sujeto redefinir el terror que siente ante determinada amenaza cuando ésta no tiene final, ni forma, ni marco conceptual que la interprete. Centrado en el estudio de casos de riesgo extremo, el autor sugiere los derrames de material tóxico ponen a la población en un estado de pánico general debido a que no existe certeza, ni control de las consecuencias a lo largo del tiempo. El riesgo permitiría, entre otras cosas, tener un control mayor sobre la incertidumbre (Erikson, 1994: 148). Por su parte, Slovic y Weber afirman que existe una divergencia notable con respecto al sentido que los investigadores le dan al riesgo en sus trabajos. Los usos más frecuentes son 1) el riesgo como una amenaza; 2) el riesgo como probabilidad, 3) el riesgo como consecuencia de una decisión y 4) el riesgo como una potencial adversidad. Para los autores, el riesgo es solo un concepto construido por los seres humanos para comprender los peligros, incertidumbres y amenazas de la vida. El problema que se presenta con la evaluación del riesgo es que como constructo subjetivo en ocasiones no es plausible de ser cuantificado. Por ejemplo, un fumador puede ver como riesgoso abordar a un avión mientras subestima los daños potenciales su propia costumbre con respecto al cigarrillo. Uno de los aspectos centrales en los estudios de los riesgos es la amplificación emocional que implica para la sociedad (Slovic y Weber, 2002). En este sentido, los medios masivos de comunicación juegan un rol fundamental en la formación de imágenes y narrativas con respecto al riesgo y las amenazas (Slovic y Weber, 2002) (Sábada, 2008) (Korstanje, 2009). En el estudio de la “percepción del riesgo” existe una dicotomía en cuanto a que papel juegan la emoción y la razón en la conducta social. Desde una perspectiva racional, el riesgo tiene la función de preservar al sujeto de experimentar una pérdida o daño. No obstante, existe evidencia que infiere la importancia de la emoción en dicho proceso (Hogarth et al., 2008: 9).

Según el argumento anterior, P. Manning sugiere que la estructural social es posible gracias al mandato que legitima toda creencia individual, hecho por el cual la autoridad se asocia directamente a la confianza, el discurso y el poder. El grupo

funda su propia narrativa acerca de la seguridad. El análisis organizacional, precisamente, permite desentrañar las narrativas del riesgo entrelazadas en todo grupo humano. La jerarquización social, los valores morales y los sistemas de autoridad se reproducen a través de la interpretación y aceptación del marco legal de cada sociedad. Uno de los aportes del autor al estudio del riesgo versa en la ambigüedad de la interpretación de los actores sociales respecto a lo que es o no peligroso. La clasificación taxonómica de códigos dada por la etnografía, si bien por un lado, provee al investigador diferentes sentidos a la seguridad por el otro, permite un mapa cognitivo claro de la situación. El discurso organizacional cumple un rol importante en el estudio cualitativo del riesgo por los siguientes motivos: a) da a los investigadores un mapa codificado de la adaptación y confianza del grupo al medio, b) confiere la forma en que el rol es contenido por la autoridad, c) la incertidumbre permite comprender las “preferencias” prohibidas o silenciadas de cada grupo. Las incongruencias generadas en un nivel de la organización por la inseguridad se resuelven por otros niveles. Desde esta perspectiva, Manning agrega que la noción de inseguridad es legalmente la clave y el mecanismo de legitimación moral más importante de los grupos humanos. Quienes no pueden asegurar el bienestar colectivo, deben resignar su autoridad. Para que ello suceda, los expertos deben poder medir y evaluar la seguridad juntando las técnicas y recursos disponibles. Los actores encargados de mantener la seguridad son: las autoridades políticas, el sistema de expertos y la opinión pública. La interpretación de los eventos y el riesgo en cada uno de ellos no sólo varía sino se construye de forma diferente (Manning, 1989). Utilizando una escala ordinal (de uno a nueve) para ponderar la peligrosidad de ciertos eventos con respecto a otros, P. Becker descubre no existe correlación entre género y percepción de las amenazas como ser terremotos, aluviones, y guerras civiles. Todas manifiestan un similar grado de temor. Por su parte, el autor explica que ciertos grupos con residencia a las ciudades urbanas desarrollan una aversión mayor al crimen que otros entrevistados. Asimismo, el nivel de educación se conforma como una variable importante en la percepción de peligros. Desde esta perspectiva, Becker sugiere que el riesgo funciona como una categoría de mediación entre la catástrofe y el self. Por ese motivo, tanto hombre como mujer perciben las amenazas de la misma forma aun cuando sus perspectivas hacia el riesgo y sus consecuentes estrategias de adaptación sean diferentes (Becker, 2011).

Riesgo, Personalidad y la Cultura

En *Cultura y Riesgo*, Douglas y Wildavsky definen cuatro tipos culturales de personalidad: igualitarios, individualistas, jerárquicos y fatalistas. Cada uno de ellos percibe a los peligros de diferente forma. Por medio de una explicación que combina grados de socialización con arreglo al sentido de pertenencia a un grupo con el apego o internalización de las normas, Douglas y Wildavsky consideran que

los jerárquicos poseen un alto grado de socialización y un alto apego a las normas, mientras el igualitario posee un alto grado de socialización pero bajo apego a las normas. Asimismo, mientras el nihilista muestra en bajos grados de socialización y respecto por las normas por igual, el individualista tiene un alto apego por las normas pero un bajo grado de socialización de grupo (Douglas y Wildavsky, 1983). Desde esta perspectiva, los tipos igualitarios son particularmente sensibles por el bienestar del grupo ante posibles amenazas externas y desconfían de las políticas que puedan llevar a cabo las personas de mayor jerarquía. Por el contrario, los jerárquicos confían plenamente en las soluciones planteadas por sus “gobernantes”. Los fatalistas creen que lo peor se encuentra próximo y no existe ningún curso de acción eficaz para prevenir el peligro mientras los individualistas apoyan las iniciativas autónomas del libre mercado en la solución de los problemas. A diferencia del igualitario y el jerárquico, el individualista sólo se encuentra interesado en su propio bienestar. Por medio del juego entre la oferta de seguridad y la demanda, ellos consideran las sociedades encuentran su punto de equilibrio justo (Kahan et al, 2006: 1086). En este sentido, cabe preguntarse, es el riesgo comparable al peligro?, puede un sujeto o un grupo estar en peligro sin percibirlo?.

En *Riesgo y Culpa*, M. Douglas define el peligro como todo “aspecto” material o psicológico que atente contra el bien común mientras la incidencia de la culpa se constituye como un instrumento disuasivo en todos los miembros para contribuir a la preservación del mismo. Siguiendo las mismas ideas que Durkheim sobre el Crimen y Quarantelli sobre el riesgo, Douglas enfatiza que la culpa es parte del propio lazo social que permite mantener unida la moral de una sociedad (Douglas, 1992, 10). Complementariamente a *Pureza y Peligro*, tabú y riesgo son cuestiones que hacen a la forma de conocer y legitiman las mismas fuerzas políticas del grupo. Básicamente, “riesgo, peligro y pecado” se usan para legitimar la política pero también para desacreditarla, para proteger a los individuos de las instituciones pero a la vez para proteger a las instituciones de los ciudadanos. Ambos fenómenos (pecado y riesgo) siguen idénticos procesos, explicar como funciona el mundo y la antelación de sus contingencias. Cuando existe consenso sobre ciertos aspectos de la vida social, surge la idea de lo peligroso como aquello que puede atentar contra estos principios pero paradójicamente en esa potencialidad los reafirma (Douglas, 2007). ¿Puede afirmarse que el riesgo es una cuestión comunicativa?.

La comunicación del riesgo (para internalizar el peligro) toma considerable importancia luego de un evento de gran magnitud emocional. Burns afirma que después de un ataque “terrorista” en el cual se toma un avión comercial, muchas personas desarrollarán un temor a volar mayor que si ese desastre no hubiera existido (Burns, 2007).

¿Qué Son las Amenazas?

Para Luhmann el riesgo no puede constituirse si no existe previamente una ganancia percibida. Los sistemas que alcanzan cierta complejidad pueden ver el futuro como “espejo” del pasado y orientarse semióticamente. El riesgo es el producto de la contingencia en el proceso de decisión del individuo con arreglo a una utilidad estimada. En otras palabras, la característica central del riesgo es que puede ser evitado por decisión propia del involucrado. La distinción entre riesgo y peligro supone que mientras el primero se considera una consecuencia directa de la decisión (riesgo de decisión) el peligro es externo y atribuible al entorno (Luhmann, 2006: 62-69)². Las prácticas del sujeto en el presente están orientadas a modificar el futuro. A medida que la técnica y la Ciencia avanzan hacia lo novedoso, mayor es el esfuerzo que debe realizar el sistema en la adopción de alternativas y decisiones, hecho por el cual se multiplican los riesgos. La valorización social del cálculo implica cierta imprevisibilidad en el daño, y por supuesto, el riesgo es el código necesario para intelectualizar esa amenaza que afecta la utilidad (Luhmann, 2006: 95)³.

² Luhmann es claro al respecto de su definición de riesgo (aún cuando tiende a ser malinterpretado). El autor considera que las definiciones precedentes de riesgo son erróneas debido a que presuponen al riesgo meramente como un cálculo racional de probabilidades con arreglo a determinado evento. El daño puede o no suceder en un futuro pero depende de la decisión directa que tome el individuo en el presente. Por ejemplo, si un fabricante de aviones decide bajar los costos afectando la operatividad del mismo asume el riesgo de una falla mecánica y una posterior catástrofe aérea. No obstante, el turista que es víctima de ese evento no tiene forma de evitar el resultado con su decisión. Las víctimas o afectados no son artífices del resultado que los llevaron a ese estado. En consecuencia, no corresponde hablar de riesgo sino de peligros externos a la decisión de viajar. Luhmann difiere de Giddens, Castel y Beck con respecto a su definición de riesgo en cuanto a que no se constituye como un problema de percepción en sí mismo; *“el hecho de que quien tome la decisión perciba el riesgo como consecuencia de su decisión o de que sean otros los que se lo atribuyen no es algo esencial al concepto (aunque si se trata de una cuestión de definición). Tampoco importa en qué momento ocurre el daño, es decir, en el momento de la decisión o después. Lo importante para el concepto, tal y como aquí lo proponemos, es exclusivamente que el posible daño sea algo contingente; esto es, evitable”* (ibid: 62). También es importante recalcar que no necesariamente el riesgo esté asociado a la búsqueda de ventajas en cuanto a la elección de uno u otro transporte para llegar rápido a un destino. Veamos mejor el siguiente ejemplo escribe el autor *“otro caso límite se lleva a cabo entre dos alternativas muy similares, por ejemplo, entre dos líneas aéreas, en la cual se estrella el avión elegido. Difícilmente podrá verse en esto una decisión riesgosa, puesto que no se corre un riesgo para alcanzar determinadas ventajas, sino que la elección sólo debe realizarse entre dos soluciones del problema prácticamente equivalentes, en virtud de que únicamente puede realizarse una de ellas. Vemos entonces que la atribución de la decisión debe satisfacer condiciones específicas; entre otras, la que las alternativas se distingan reconociblemente con relación a la posibilidad de los daños”* (ibid: 69). No se debe confundir al riesgo con los “auxiliares de decisión” los cuales ayudan al individuo a pensar que su decisión de esquivar una curva con su auto o subir o desistir a una avión son medidas eficaces para evitar el daño. Este tipo de cálculos, no obstante, no significan “en forma alguna” que podamos evitar las consecuencias (ibid: 74).

³ El sistema escoge en términos binarios entre dos opuestos. La decisión por lo tanto se encuentra clausurada entre un valor positivo y otro negativo. Asimismo, el aprendizaje del sistema se hace por medio de las elecciones que resultan positivas hecho que lo lleva a construir su propio bagaje histórico mientras que las decisiones negativas son internalizadas como amenazas o peligros. Al respecto Luhmann aclara *“la codificación binaria, bajo todos los puntos de vista puede ser entendida como un aumento inmenso del riesgo de operaciones de los sistemas. Los sistemas codificados son sistemas emancipados: se otorga la libertad de escoger entre dos valores de su código y eso sin una predeterminación de los temas de los que se trate posiblemente. En el mismo momento, a la vez están*

Al igual que Luhmann, J. G. Richardson considera que las amenazas que ponen en peligro a las sociedades son percibidas a través de diferentes mecanismos (conocimiento). El riesgo representa la intelectualización para maximizar las ganancias o minimizar los costos de las acciones a tomar ante esa amenaza. La decisión de enfrentar o evitar los “riesgos” es tomada por las autoridades o aquellos que tienen poder teniendo en cuenta que cada decisión implica un nuevo riesgo no contemplado anteriormente. Cada medida correctiva que intenta disminuir un peligro es en sí misma generadora de riesgo. Ello es producto de la incertidumbre que existe dentro de la misma búsqueda de certidumbre (Richardson, 2010).

Según el desarrollo de Luhmann, una de las características del riesgo es que no sólo que se encuentra sujeto a la posibilidad de ser evitado sino también surge como producto del proceso de decisión. La caída de un avión, el robo del equipaje en un aeropuerto o un atentado suicida por estar ajenos a las posibilidades de elección del sujeto de ninguna forma constituyen un riesgo. Los eventos que se presentan indiferentes al proceso decisorio del sujeto deben ser comprendidos como amenazas o peligros. Este es uno de los errores conceptuales de la teoría de la percepción del riesgo aplicada a los viajes (Luhmann, 2006: 152-158). Luego de lo expuesto, se comprende por amenaza a *“cualquier aspecto del ambiente físico que atenta contra el bienestar psicológico o físico de un grupo, sociedad o individuo”*. Las amenazas tienen la particularidad de afectar la vida rutinaria de la comunidad implicando ciertas consecuencias para los sistemas político, económico y social (Nigg, 1996: 5). Cuando la amenaza sobrepasa la capacidad y la estructura de la sociedad para dar respuesta, sobreviene el “estado de emergencia”. Los límites entre lo que se comprende por amenaza o emergencia depende del grado de vulnerabilidad de cada sociedad. Para Nigg existen tres componentes que hacen a la vulnerabilidad social: a) la posición que ocupan dentro de la estratificación social, b) la localización geográfica y c) la densidad del desarrollo de la sociedad (Nigg, 1996: 11). A diferencia del riesgo que tiene una naturaleza estadística con arreglo a una concreción que se presenta como contingente, la amenaza adquiere una base socio-psicológica anclada en la percepción y los valores culturales.

Una de las contradicciones en el tratamiento de Luhmann, no obstante, es el papel que toma la decisión en la creación del riesgo. La tesis luhmaniana es válida sólo si el sujeto se entrega a la “providencia divina” o adquiere el total conocimiento de las causas de los eventos. Por otra parte, Luhmann debe admitir que no tomando ninguna decisión el individuo opta por una opción determinada; el riesgo en la

obligados a decidir o rechazar decisiones en vista de una circunstancia aún no suficientemente aclarada, y de correr de una u otra forma un riesgo (Luhmann, 2006: 128).

modernidad racional tomaría un estado permanente presente en todas las esferas de la vida social. En consecuencia, si bien se debe ubicar al riesgo asociado directamente a un peligro (percibido o no), es la fiabilidad como aduce Giddens, y no la decisión el elemento principal que fundamenta la presencia de un riesgo. La fiabilidad, en este punto, es una “forma de fe” por medio de la cual el sujeto confía a un experto u otro mediador (como podría ser el dinero o las compañías de seguro) su seguridad. Debido a la complejidad del mundo y la cantidad de información disponible, al lego le es imposible poder comprender o predecir por su cuenta los futuros eventos que pueden atentar contra su seguridad, por ello, se decide por “confiar” en un sistema de expertos para reducir el peligro. En ese proceso, afirma Giddens, nace el riesgo en la sociedad moderna (1999). A diferencia de la Edad Media, donde los hombres se entregaban a la providencia divina anulando el riesgo, en la modernidad la cadena de medios afines nos lleva a ser ciudadanos carentes de un conocimiento completo (legos). Ese desconocimiento sobre las causas de los eventos nos empujan a confiar en el sistema de expertos; paradójicamente, en esa decisión se genera un nuevo riesgo no contemplado. Según Giddens, el riesgo puede ser definido como “dinámica movilizadora de una sociedad volcada al cambio que quiere determinar su propio futuro en lugar de dejarlo a la religión, la tradición o los caprichos de la naturaleza”. De esta forma, existen dos tipos bien definidos de riesgos, *el manufacturado* el cual se engendra por nuestras propias decisiones, y *externo* dado cuando los sujetos involucrados no tienen acción directa (Giddens, 2000).

Las sociedades tradicionales, para Giddens, proporcionan cierta protección psicológica ya que mantiene unido el pasado, presente y futuro enlazando la confianza en todas las prácticas sociales. Por el contrario, las sociedades modernas tienen un umbral de violencia menor pero su grado de tranquilidad se ve amenazado debido a que tiempo y espacio se disocian significativamente generando mayor desconfianza. Los riesgos y el peligro se hacen potencialmente más generalizables en la vida social cuando el sujeto o su grupo de pertenencia se orientan hacia el futuro – destino-. Tecnología y Ciencia parecen haber desplazado el grado marginal “de superstición” de las sociedades tradicionales por la probabilidad cuyas implicancias son manejadas por sistemas “abstractos” o “expertos”, es decir, los profesionales. Los sistemas de gestión del riesgo se mercantilizan por medio de las compañías de seguros. Cuando se contrata un seguro, el riesgo no desaparece por completo sino que es traspasado por el propietario a un asegurador a cambio de una suma de dinero. Desde esta perspectiva admite Giddens, el capitalismo es inviable sin la construcción del riesgo (Giddens, 1999: 103-108). Desde nuestra perspectiva, consideramos el tratamiento de riesgo de A. Giddens se presenta como el más pertinente para ser aplicado en presente estudio.

¿Qué es el viaje turístico?

La palabra viaje se compone de dos términos derivados del latín, *vía* que significa camino y *cum*, éste último hace referencia a “contigo”. A diferencia de la peregrinación que significa “ir por el campo, del latín “*per agrere*”, el viaje tiene como significación un tipo de “acompañamiento”. Ello no supone, que viajar sea desplazarse acompañado necesariamente, sino por el contrario, que el viaje debe realizarse dentro del camino o la infraestructura dedicada para tal acción, dentro de las líneas discursivas que conectan el hogar con el destino. La idea que viajando se adquiere mayor conocimiento corresponde a un constructo social medieval heredado del Imperio Romano y el mundo mediterráneo clásico. El punto central que debe discutirse es quien y para que ponga ese “acompañamiento”; los romanos entendían el viático (*Viaticum*) como todo lo necesario para viajar. Pero entonces ya no es importante replantearse que es viajar, sino desde que posición se viaja (Prado Biezma, 2006).

En este contexto, G. Santayana considera que animal y hombre persiguen lo “pintoresco” y en esa acción se encuentra el motivo último de cualquier viaje siendo su más trágica expresión la migración. En su escrito recorre toda una tipología de los diferentes viajeros y los motivos que marcan su travesía y su trajinar. Como inmigrante en una tierra extraña, Santayana se extiende sobre el problema de aquellos que deben viajar para adaptarse a nuevas costumbres. El inmigrante busca nuevas tierras siente repulsión por el lugar en que nació contemplándola como algo negativo; a su vez pone en contraste un ideal donde se despoja de todos sus males, y es allí a donde se moviliza. En el país extranjero, se enfrenta con un nuevo idioma, costumbres e ideas que toma como propias pero las cuales casi nunca podrá incorporar en su totalidad, “el exiliado para ser feliz debe nacer de nuevo”. Pero el caso del explorador parece diferente. El explorador busca nuevas tierras para apropiarse y conquistarlas. Si siente curiosidad y aún en su necesidad científica de descripción tiene deseos de apropiación. El vagabundo por el contrario, camina al azar y sus descubrimientos serán producto del mismo. El vagabundo tiene la tendencia de engañarse a sí mismo, escapándose de todos lados para no encontrarse. Su predisposición a la no adaptación lo empuja a estar yéndose de todos lados. Por último, Santayana se refiere al turista como aquel sediento de hechos y bellezas de mente abierta y curiosidad “amable” (Santayana, 2001: 11).

Los viajes como desplazamientos geográficos persiguen un motivo ya sea por migración, exploración, descanso o negocios. Particularmente, Clifford es uno de los primeros antropólogos en estudiar el viaje no necesariamente como un proceso liminar o temporario para el arribo al destino, sino como un proceso en sí mismo (Clifford, 1999). Para algunos autores, el viaje no solamente se constituye como una

forma de desplazamiento espacial sino también narrativo (Fernández y Navarro, 2008), de construcción política de la alteridad (Krotz, 1988), de conocimiento o pensamiento reflexivo (Mengo, 2008), como una cuestión ética (Kupchik, 2008) entre otras interpretaciones. Dentro del campo de investigación de las Ciencias Sociales los tratamientos que se le han dado al fenómeno han sido variados.

Para P. Vannini (2012: 162) el viaje debe ser contemplado como una convergencia entre expectativas, emociones y rituales puestos a disposición del sujeto para intelectualizar el territorio (sobre todo tiempo y espacio). El problema sustancial respecto a la incertidumbre que abre todo viaje, se encuentra relacionado a la zona liminar entre partida y llegada. Cada desplazamiento encierra una “performance” que permite resolver las tensiones generadas por el desplazamiento en sí. Partiendo de la base que los itinerarios se encuentran condicionados por las partidas, Vannini define a los viajes como formas de trabajo evasivo (taskcapes) donde se mezcla la lógica de la obligación, a partir en horario, a tener un buen viaje, etc, con el placer de disfrutar, un buen paisaje, culturas exóticas etc. Ante la posibilidad de enfrentar riesgos no contemplados que afecten las expectativas, las personas tienden a agruparse para dilucidar códigos conjuntos antes de viajar. La característica principal del viaje es su “carácter esquivo” que le permite al viajero abrirse frente a la incertidumbre. Existen formas diversas de viajar pero en todas ellas se dan cuatro elementos centrales, acumulación, conservación, tensión y anticipación. Mientras la primera es producto del despliegue de diferentes rituales tendientes a abrirse a otros, (apertura a la nueva situación), en el caso de la conservación se da un fuerte componente emocional (memoria) que hace de cada viaje una rememoración articulada a experiencias pasadas. Particularmente, la tensión funciona ejerciendo resistencia al libre movimiento creando una atmosfera de drama y suspenso sobre el desplazamiento. Finalmente, la anticipación (planificación) radica en la re-apropiación simbólica que facilita el control de los rituales y la llegada a destino. Ejemplos de ello, son las partidas programadas, el uso racional del tiempo y los procedimientos operativos para darle seguridad al viajero.

Desde nuestra perspectiva, el viaje puede ser definido como todo desplazamiento espacial y geográfico en una circunstancia temporal el cual no necesariamente implica un retorno al hogar. El problema aquí se suscita en que no todos los viajeros persiguen los mismos fines. En base a ello, es necesario redefinir el objeto de estudio no a cualquier viaje, sino al viaje turístico. Empero ¿Qué se comprende por viaje turístico?

Siguiendo los lineamientos de la Escuela Francesa, la palabra turismo deviene del antiguo sajón *Torn*; un término usado por los campesinos para simbolizar la partida y

posterior regreso al hogar cumplimentando un círculo o un desplazamiento circular. El sustantivo de este verbo ha dado lugar al vocablo *torn-er* con el cual se designaba a quien se desplazaba fuera de su hogar por un tiempo para luego retornar. Es recién hacia 1746, que por medio del contacto con la cultura francesa, los ingleses comienzan a usar el término *Tour*. En el siglo XIX, la influencia francesa continua y la clase emergente burguesa utiliza para simbolizar sus desplazamientos el sufijo *Isme* de la cual finalmente surge el vocablo *Tourism* (Jiménez-Guzmán, 1986:32). No existe consenso sobre si es que el término *torn* es realmente sajón o fue adoptado por los sajones luego de la dominación Normanda quienes tenían un vocablo similar (*tor*) (Ascanio, 2003: 34), lo cierto es que éste es precisamente el sentido que adquiere el turismo ya que si bien implica una partida, el viaje turístico no finaliza hasta la llegada del viajero a su hogar. Para Alberto Sessa (1971), el turismo está compuesto por tres elementos: el sujeto, el desplazamiento y la permanencia. El tipo de lucro, aunque sea parte, no es inherente al turismo. Por lo tanto, todo desplazamiento en el que esté involucrado un sujeto e implique una residencia temporal es un hecho turístico. Contrariamente, otros autores como Barucci (1976) consideran que el turismo como tal poco tiene que ver con los viajes en sí. El autor entiende que el turismo es un hecho totalmente distinto a otros desplazamientos; tales como aquellos que se emprenden en búsqueda de nuevas tierras, o de habilidades y destrezas para algún oficio. En concordancia, con la postura del profesor Barucci, los teóricos de la escuela histórico-evolutiva se esforzarán por demostrar que el turismo es un hecho social (económico) surgido de la revolución industrial, desconocido hasta ese entonces. Para Pinto-Soares el turismo debe ser comprendido como “*un conjunto de elaciones y fenómenos debido a los viajes y a las estadías temporarias de personas que se desplazan por diversos motivos; cuya permanencia en un lugar puede producir y reproducir espacios posibilitando espacios y restricciones*” (Pinto-Soares, 2005:274).

Al respecto, Andrade-Lima afirma que los viajes de placer son parte integrada y destacada del turismo, implicando tanto actividades propias del desplazamiento como aquellas destinadas a entretener al viajero durante su permanencia. En ambos, se trata de una actividad que se realiza fuera del ámbito residencial (Andrade-Lima, 2004). En su trabajo *principales tendencias en el turismo contemporáneo*, Eric Cohen explica que la actividad adquiere tres características principales que marcan los perfiles de los viajeros, huéspedes y turistas acorde a sus intereses: a) *turismo de distinción*, orientado a individuos de elevado capital cultural quienes buscan en sus viajes experiencias auténticas y extraordinarias; b) *turismo de fantasía*, orientado a un público de bajo capital cultural que encuentra en el consumo homogeneizado un espacio de fantasía y por último c) *turismo extremo*, el cual se vincula a individuos que buscan emoción, excitación y riesgo en sus emprendimientos (Cohen, 2005:22).

En la actualidad la Organización Mundial de Turismo define al fenómeno como *“toda actividad de individuos que viajan y permanece en lugares fuera de su ámbito de residencia por motivos de ocio, negocios u otros propósitos por más de 24 horas pero menos de 1 año”*. No obstante, en dicha definición entran un sinnúmero de motivos de desplazamiento y actividades que dificultan su aplicación en un trabajo empírico. El turismo puede ser comprendido de diversas formas. Para el antropólogo español A. Santana-Talavera la literatura especializada en la materia no ha llegado a un consenso sobre lo que representa el turismo: a) una forma de hospitalidad comercializada entre el huésped y el anfitrión, b) un agente democratizador que permite una redistribución de derechos sociales, c) una manera de peregrinaje o viaje sagrado, d) expresión cultural, d) un proceso de aculturación, e) un intercambio cultural étnico, y f) una forma de generar dependencia económica y colonialismo (Santana-Talavera, 2006: 49).

Siguiendo este argumento, el autor propone una definición alternativa: *“el turismo es el movimiento de gente a destinos fuera de su lugar habitual de trabajo y residencia, las actividades realizadas durante su estancia en estos destinos y los servicios creados para atender sus necesidades”* (Santana-Talavera, 2006: 52). En consecuencia a su definición conceptual, el sistema turístico se conforma de tres componentes: un elemento dinámico que es el viaje o el desplazamiento necesario incluyendo no sólo sus partidas sino también las sociedades y la infraestructura dedicada a recibirlos; otro elemento estático que hace a las consecuencias o efectos sobre la población receptora de las prácticas que llevan a cabo los turistas; y por último uno secuencial que se deriva de la interacción entre el componentes dinámicos y estáticos. Siguiendo este argumento, el viaje turístico no finaliza cuando el turista es recibido en el destino sino que continúa incluso cuando retorna a su propio hogar. El regreso al hogar marca el final del viaje turístico como tal (Ibíd., 58).

Para comprender las razones que impulsan a los sujetos a viajar, C. Wenge propone tres paradigmas: teoría de la evasión, teoría del estatus (conformismo) y teoría de la peregrinación. La tesis de la evasión sugiere que los hombres buscan en el viaje alejarse de la vida rutinaria y del trabajo que diariamente “los aliena y oprime”. De esta forma converge la aspiración hacia lo nuevo con la desviación con respecto a lo cotidiano. Por el contrario, la tesis del conformismo o estatus explica que se viaja para adecuarse a las conductas de la clase dominante de lo cual se desprende el consumo ostentoso de experiencias y el reconocimiento social. Por último, el viaje como peregrinación se refiere a una necesidad de desplazamiento que implica obligación y exhibición. Similar en parte a la anterior, la peregrinación se condiciona por medio de la diseminación de diferentes estereotipos ya sea en la lectura de

novelas o en televisión cuyo fin es la sacralización del espacio turístico (Wenge, 2007).

Según la bibliografía examinada, el viaje turístico puede ser definido como todo desplazamiento espacial y temporal fuera del lugar de residencia por motivos de descanso, placer, negocios u otros motivos por más de 24 horas y menos de un año que implican necesariamente un retorno. El viaje turístico se compone de tres elementos bien diferenciados: los medios de transporte cuya función es trasladar en forma segura a los viajeros, el destino en el cual se ubica toda la infraestructura necesaria para la recepción y la hospitalidad de los recién llegados, y los conectores que hacen posible el desplazamiento de diferentes puntos geográficos tales como rutas, calles, rutas aéreas, caminos etc. Como se ha expuesto en la introducción, el viaje turístico puede alcanzar diferentes motivos dependiendo de aquello que mueve al viajero a desplazarse tal como visita a familiares o amigos, placer o descanso, negocios u otros motivos. Asimismo, los tipos de viajes obedecen a las siguientes categorías: regional, provincial e internacional. El viaje regional se lleva a cabo dentro del mismo límite regional, municipal mientras que el provincial hace lo propio dentro de la esfera nacional. Por el contrario, el viaje internacional presupone una conexión de centros ubicados en diferentes países. A su vez, los viajes internacionales pueden ser clasificados como intercontinentales o intra-continentales (Wallingre, 2003).

En concordancia con Santana-Talavera, para Castaño el turismo implica tres ámbitos de estudios: a) el individuo fuera de su entorno habitual, b) la industria como sumatoria de ofertas y necesidades y c) el impacto socio cultural y económico sobre las sociedades anfitrionas. Asimismo, para el autor el turismo y los viajes turísticos representan no sólo un aspecto interesante de investigación sino también un campo fértil para futuras investigaciones. *“Desde el punto de vista histórico los grupos humanos se han venido desplazando por razones de índole primario, dejando su residencia únicamente en circunstancias extremas. En la sociedad actual los individuos ya no están tan ligados a sus entornos y pueden adaptarse con facilidad a otros nuevos, interesarse por culturas y costumbres diferentes, dando lugar al nacimiento de un nuevo valor: la experiencia de la novedad y de lo extraño. Sin embargo, los individuos también necesitan encontrar en esa nueva realidad algo que les resulte familiar, que les recuerde su lugar de origen (la vivienda, la urbanización, servicios, etc) y su cultura (lengua, gastronomía, moral, etc)”* (Castaño, 2005: 39).

Siguiendo el argumento anterior, J. Urry sostiene que la experiencia turística adquiere una característica netamente visual hecho que dispara la necesidad de desplazamiento geográfico. En este contexto, las diferentes formas de mirar son organizadas por profesionales en categorías específicas tales como a) la educación

(viajes por motivos educativos), la salud (por motivos terapéuticos), la solidaridad social (en busca de cohesión social) o lúdico (como forma de descanso). La predominancia de lo visual que se despierta en el siglo XIX en Europa Occidental marca una de las principales características del turismo actual (Urry, 2007: 21-22). Por tal motivo, Lash y Urry llaman la atención sobre el papel que ha tenido la modernidad en la masificación de los viajes. En la actualidad, el viaje se asocia a quien aborda un avión, conduce un automóvil o sube a un tren en detrimento del vagabundo u otro tipo de viajero. La organización social de los viajes ha sido un producto de la profesionalización y la confianza puesta en el saber experto de quienes organizaban viajes reduciendo los peligros y riesgos a un mínimo tolerable (Lash y Urry, 1998: 339-342).

Los medios de transporte que facilitan el viaje turístico son a menudo percibidos como menos seguros que los alojamientos u hoteles. En cuanto a forma liminar de dislocación identitaria, el viaje aumenta los sentimientos de indefensión e inseguridad (Chauhan, 2007: 11). El viaje turístico se encuentra condicionado a cuestiones que hacen a la seguridad del viajero. La sensibilidad del viaje turístico a ciertos peligros como epidemias, ataques “terroristas”, desorden político o crisis financieras es mayor que otro tipo de viajes; no obstante, una vez desaparecido el factor de peligro, los flujos turísticos reanudan su presencia con mayor o igual intensidad al evento en cuestión (Tang y Wong, 2009: 886).

Diversos mecanismos como la fotografía pueden ayudar a aumentar la sensación de seguridad de un viajero cuando se adentra a un espacio que no le es familiar. Tanto S. Sontag como P. Bourdieu advierten incluso que la fotografía, una actividad clásica de los turistas es una medida destinada a hacer más seguro un territorio que por sí mismo se presenta como extraño al sujeto (Sontag, 2008) (Bourdieu, 2003). R. Schluter sugiere que misma función cumplen los filmes y las azafatas en los viajes turísticos modernos *“entre los factores de riesgo es importante distinguir entre aquellos que pueden ser controlados por la industria; los que son consecuencia directa de políticas globales de un país; y entre los que factores que surgen de manera totalmente imprevista y que con una amplia cobertura de prensa pueden causar serios daños a la imagen del destino turístico”* (Schluter, 2008: 148).

Lo expuesto hasta el momento lleva a preguntarse si es que la movilidad encierra un peligro, como es que se encuentra extendida como práctica positiva en los países occidentales?. Birtchnell y Buscher sugieren que la “compulsión a la movilidad” de las sociedades postmodernas puede ser más importante que ciertos eventos de gran impacto mediático como la erupción del volcán o un terremoto. De esa forma, los grupos de expertos en ocasiones se ven desbordados por la imprevisibilidad del

evento y las propias deficiencias del sistema social para manejar información creíble que ayude a mitigar los efectos negativos de la amenaza (Birtchnell y Buscher, 2011). Ante un evento donde peligra la vida de los viajeros, si bien lo que cambia es el destino y la forma de desplazarse, la movilidad como institución social nunca resulta seriamente cuestionada. La peligrosidad de un destino no implica que la ciudadanía deje de viajar a otros destinos.

Según B. George, R. Inbakaran y G. Poyyamoli, comprender el viaje turístico es focalizarse no sólo en las razones que llevan a viajar sino a volver al hogar. Desde esta nueva perspectiva, los autores enfatizan en dos conceptos claves: a) la motivación turística que es aquella impulsa al sujeto a evadirse de las normas diarias y rutinarias movido por la curiosidad y la necesidad de conocer nuevos territorios, y b) la motivación nativista o (nativistic motivation) la cual se refiere a la necesidad de sentirse “seguro” reduciendo el grado de incertidumbre y previsibilidad de los eventos que pueden suscitarse en un ambiente desconocido. Cuando la necesidad turística es menor a la nativista, el sujeto emprende el regreso a su hogar. La posibilidad de perder “algo valioso” durante el viaje condicionaría la percepción de riesgos durante el proceso liminar del viaje (George, Inbakaran y Poyyamoli, 2010: 402)

Definidos operacionalmente los términos viaje, turismo y viaje turístico nos predisponemos a examinar los diferentes tratamientos que ha tenido el miedo dentro de la filosofía y Ciencias Sociales en general. N. Elías y E. Dunning afirman que el viaje (en tanto forma de ocio) se encuentra circunscripto a que el viajero o turista encuentren una cantidad soslayable de peligros los cuales lejos de representar un daño real para éste, lo mantienen “entretenido”. El sujeto moderno inserto en una lógica burocrática y controlada, necesita del viaje para desprenderse simbólicamente de las normas del trabajo. La emoción se encuentra asociada a pequeñas dosis controladas de peligro en las cuales el individuo puede ver colapsar sus expectativas (efecto catártico). Escriben los autores *“incluso los preparativos para unas vacaciones en un lugar nuevo –que a primera vista puede parecer un placer directo- implican saborear a priori lo inesperado con que podemos encontrarnos allí y al mismo tiempo quizás el temor a la inseguridad, a la posibilidad de encuentros desagradables con personas antipáticas o alojamientos incómodos, o la esperanza de hacer amistades nuevas y encantadoras”* (Elías y Dunning, 1992: 135). Según la perspectiva de Elías y Dunning se sientan las bases para un riesgo controlado y revitalizador cuando se emprende un viaje turístico. Bajo determinadas circunstancias, a discutir en la próxima sección, temor y riesgo son categorías que sustentan la vida en sociedad y por lo tanto presentes dentro de ella.

El miedo como generador de la “Civildad política”.

Uno de los filósofos clásicos que ha tratado el tema del temor ha sido Aristóteles de Estagira para quien los actos nacen de los hábitos. El padre de la escuela peripatética sugiere que los actos humanos son plausibles de malograrse tanto por defecto como por exceso. Un exceso de temor convierte a un hombre en cobarde, “y si de todo huye” nada soportará mientras que por defecto el valiente puede terminar convirtiéndose en un insensato y perder la vida. Sólo la medida justa (virtud) puede conservar la compostura del hombre y llevarlo a la felicidad (Aristóteles, *Ética*, II, v. II, p. 19). En este contexto, el temor debe ser comprendido como una forma de evitar el displacer. No obstante, Aristóteles no continúa explicando como es que la valentía se transforma en un estado permanente de “orgullo” tema que será retomado por la filosofía política del británico. T. Hobbes.

En Hobbes el temor se presenta como uno de los ejes fundantes de la civilidad. El filósofo británico asume que la naturaleza ha hecho a los hombres iguales en sus facultades físicas y espíritu. En estado de naturaleza, los hombres desean los bienes del próximo a la vez que temen ser despojados de los propios por un tercero. Para garantizar la estabilidad y evitar la guerra de todos contra todos, los hombres confieren por medio de un pacto de común acuerdo el uso de la fuerza al Leviatán. Si un poder superior a todos los hombres en fuerza no se fijara por encima de todos ellos, éstos se vincularían sólo por la voluntad de poseer lo que tiene el vecino. La confianza es proporcional al temor que tenemos de ser expropiados, expoliados, asesinados por nuestros semejantes. Pero ese temor, no es un horror generalizado ni un estado de pánico sino sólo un temor regulador y regulado que genera obediencia (Hobbes, I, *Del Hombre*, XIII, p. 102).

El Estado, desde este ángulo, es el resultado de la institucionalización del temor. Las contribuciones de Hobbes al tema en estudio versan en las siguientes líneas, a) la civilidad emerge como una necesidad de temor a la pérdida (Pousadela, 2000: 370-371) (Ribeiro, 2000:15-22); b) los hombres entran en competencia movidos por su “orgullo y vanagloria” (Hilb y Sirczuk, 2007:23-24); c) el miedo a la muerte no es otra cosa que una barrera para el placer que genera ser admirado por otros (Strauss, 2006) y d) el temor aumenta a medida que disminuye la confianza de los ciudadanos en el Estado para resolver sus problemas o hacer frente a sus amenazas.

Para G. W. Hegel surge una dialéctica de “consciencias” en donde el deseo de imponerse prevalece. Partiendo del supuesto que cada consciencia se constituye en cuanto se topa con otra de igual consistencia y “certeza de sí”, el conflicto se resuelve a favor de la síntesis y no de la antítesis aristotélica. Más aún, el miedo no paraliza sino que promueve una mediación entre el señor y su siervo. Todo señor

objetiva su poder por la cosificación imponiendo su voluntad. Si bien para el señor la consciencia no es algo esencial sino deviene en objeto, para el siervo la consciencia del amo es la verdad (consciencia servil). El temor a la muerte permite sublimar la acción servil en formas más complejas y “civilizadas”. Esta forma cultura refinada es el trabajo, por medio del cual el siervo desarrolla un sentido de autonomía respecto a los deseos de su opresor. Al igual que en Hobbes, esta condición no destruye por completo al miedo, sino que lo canaliza por otros medios. Este sentimiento de temor “inicial” permite la imposición disciplinaria que moldea la consciencia del siervo (Hegel, 1992: 111)

En Spinoza el miedo también se presenta como un factor fundamental de la vida civil y el abandono del estado de naturaleza, pero a diferencia de Hobbes, es considerado un factor negativo en el ejercicio político de la libertad. Los hombres no sólo no pierden sus derechos por someterse al Estado sino que además se regocijan en el ejercicio de su libertad. Las emociones son la base ontológica de la conducta humana y la organización política del estado. El fin último del estado, en esto Spinoza coincide con Hobbes, es proveer seguridad a sus súbditos. El hombre movido por sus intereses quiere que su prójimo se comporte según sus propios deseos mientras que el prójimo desea seguir su propia voluntad. Al binomio deseo / otro, se le añade el hecho que cada uno persigue un espíritu competitivo cuya meta es “aplantar al otro” en vez de adquirir beneficios. Esta realidad que es parte de la naturaleza humana sólo puede ser refrenada por el “Estado” (Spinoza, 2005: 65).

A diferencia de Hobbes y Hegel; más en concordancia con Spinoza, el frankfurtiano E. Fromm trabaja “un miedo” que se torna asfixiante para la libertad del hombre político. El mayor temor del hombre es el aislamiento. La religión y el nacionalismo se constituyen como dos instituciones capaces de albergar la angustia que deviene de la soledad. Alternando una especie de psicoanálisis-marxiano, Fromm afirma que el autoritarismo tiene un fundamento en el miedo a ser libre, a ejercer la libertad y la angustia que deriva luego de la indecisión. Con un análisis convincente de los regimenes totalitarios fascistas pero también capitalistas, Fromm abre la puerta para una nueva interpretación. El hombre se debate sobre dos tendencias, una al amor a la vida y la otra a la destrucción (necrofilia). Si bien Fromm sigue en parte la perspectiva hobbesiana sobre “la guerra de todos contra todos” introduce nuevos elementos en el análisis como la angustia ante la predestinación que conlleva la idea de un sobre-excitación y constante movimiento propio del calvinismo y el luteranismo en el sentido weberiano. Su tesis central es que *“el hombre, cuanto más gana en libertad, en el sentido de su emergencia de la primitiva unidad indistinta con los demás y la naturaleza, y cuanto más se transforma en individuo, tanto más se ve en la disyuntiva de unirse al mundo en la espontaneidad del amor y del trabajo creador o bien de buscar forma de seguridad que*

acuda a vínculos tales que destruirán su libertad y la integridad de su yo individual” (Ibid. 42). En consecuencia, la renuncia a la libertad por parte de la mayoría se explica por medio de tres factores, el ansia de sumisión, el miedo a quedar aislado y el apetito de poder (Fromm, 2005: 27-29). No obstante, una de las limitaciones en los trabajos de Fromm es el énfasis puesto en ciertos “impulsos espontáneos” hacia el amor, la libertad y el bienestar que se dan sin una explicación previa de cómo o porqué. Esta idea biologicista o de una segunda naturaleza social sugiere ingenuamente que a diferencia del hombre hobbesiano, existe una “tendencia general al crecimiento” la cual a su vez genera impulsos orientados “al deseo de libertad”, en contraposición con cierto “odio a la opresión” por parte de las personas; en este sentido y como afirma E. Rubio parece algo complicado atribuirle valores morales a la biología misma (Espinosa Rubio, 2007: 54).

C. Robin enfatiza en que el miedo no debe ser considerado como un aspecto constituyente de la vida política, sino como un obstáculo. El miedo tiene como función reforzar la legitimidad y el poder de la élite a la vez que predispone a los ciudadanos a aceptar su autoridad (pasividad). Robin afirma que existen dos tipos de miedo: externo e interno. El primero se refiere a los riesgos externos estereotipados bajo el término de “mal” o “peligro” las cuales atentan contra el bienestar de la comunidad. El segundo subtipo se asocia a ciertas incongruencias entre las jerarquías sociales internas entre los grupos por las cuales se genera división y desigualdad. Mientras el miedo externo tiende a distraer la lucha interna de las “clases” creando la imagen de un enemigo, se articula cierta persecución hacia minorías bajo el pretexto de conspirar con el exterior. Esta convergencia permite a los grupos privilegiados centralizar y perpetuar su dominación sobre el resto de la sociedad (Robin, 2009: 309).

Por el contrario, para W. Soyinka, escritor nigeriano ganador del premio novel de literatura, el miedo es funcional al poder. En su naturaleza de auto-suficiencia, el poder emplea al miedo como una metodología para subsistir. Desde esta perspectiva, el poder no debe comprender como un mediador de fines políticos sino como una volición por dominar al-otro quitándole su libertad. El hombre se debate entre el miedo a ser controlado y el propio ejercicio de la libertad. Partiendo de la idea que el poder es una “mutación mortal” de la ambición, cualquier grupo o persona puede transformarse en agente de poder. El poder entonces se convierte en el “pantanal” primordial del miedo del cual nace nuestra neurótica aversión a la muerte. Diversas formas de miedo han estado presentes en las sociedades y civilizaciones, desde el miedo a los desastres naturales hasta la exterminación termónuclear. No obstante, luego del 11 de Septiembre de 2001, admite el autor el mundo ha presenciado un nuevo clima de miedo fomentado por cuasi-estados que

encuentran en la vulnerabilidad humana su blanco. Los cuasi-estados pueden comprenderse como mega-corporaciones las cuales operan sin ningún tipo de control ético-moral por parte del Estado-nación clásico y trasciende todo tipo de respeto por la ley. Un grupo islámico o un traficante de armas son ejemplos de los pseudo-estados que generan un clima de temor continuo y globalizado en todas las naciones del mundo (Soyinka, 2007: 67-69).

A Arellano-Ríos examina históricamente el rol del Estado-Nación en la protección de la ciudadanía ante peligros internas y externas, encontrado 4 tipos diferentes: a) liberal clásico, b) social, c) neoliberal y d) neo-bienestar. Específicamente, el Estado liberal clásico se ha caracterizado como “vigilante” del orden político y por imposición del orden legal racional ha jugado el papel de garante de la seguridad entre las personas y la propiedad. Por el contrario, el estado de bienestar suma, al monopolio de la fuerza, la promoción de las condiciones materiales para el ejercicio de los derechos ciudadanos. La tercera fase del estado llamado neoliberal ha enfatizado en el principio de eficiencia y administración reclusando su control a las funciones mínimas en materia de seguridad y relegando en el mercado atribuciones subsidiarias. Por último, el Estado de neo-bienestar ha intentado instrumentalizar una división conceptual entre lo “público estatal” y lo “público social”. A diferencia de sus predecesores, este tipo de Estado intenta promover la participación social aumentando, de esta manera, la cantidad de demandas de la ciudadanía. Los problemas del Estado para hacer frente a los riesgos de la ciudadanía no obedecen a una crisis de gobernanabilidad sino de gobernanación⁴.

En este sentido, P. Lina-Manjares llama la atención sobre la creciente ola de “inseguridad” a la cual denomina “ecología del miedo” refiriéndose puntualmente al temor a la delincuencia en la ciudad de México DF. La causa principal del problema es la falta de credibilidad y legitimidad del Estado como garante en la protección de sus ciudadanos. Los “fuertes” cambios económicos en todo el mundo han despertado en México una bipolarización de clases sociales incrementando los niveles de seguridad. A la concentración de relaciones, transacciones comerciales, educativas e actividad industrial que ha caracterizado a las zonas de aglomeración urbana se le suma un creciente nivel de riesgos generando una fragmentación interna de micro-ciudades. Entre las medidas de protección más utilizadas se pueden mencionar las rejas, la reclusión a la vida privada en el hogar, y la construcción de barrios cerrados con monitoreo constante (Lina-Manjares, 2005).

⁴ Según la Ciencia política, escribe Arellano-Ríos, la gobernanabilidad es la relación que existe entre las demandas de la ciudadanía y el estado mientras que la gobernanación se refiere a la incapacidad o problemas técnicos del estado para reglamentar y controlar la convivencia social. La gobernanabilidad se encuentra vinculada a la capacidad de respuesta ya sea por sobrecarga de expectativas de los ciudadanos. La gobernanación, por el contrario, enfatiza en la acción de políticas públicas que por medio de la eficacia legitiman el poder del Estado.

Por último, M. Dias Varella (2007) introduce dos elementos para comprender el gobierno político de los temores/riesgos en la vida moderna. Partiendo de la base que cada sociedad se reserva formas diferentes de percibir los riesgos, el estado debe movilizar sus recursos con el fin de regular los intereses económicos alrededor del problema. Deben identificarse dos aspectos importantes en el estudio del problema, a) el contenido y b) el contexto del riesgo. El primero hace referencia al grado de tolerancia que una sociedad demuestra respecto a determinado riesgo; cuando mayor bienestar genera un producto mayor es su aceptación y la minimización de los costos implícitos. En parte, la percepción de un “producto” como peligroso se encuentra ligada a su funcionalidad. A la vez que existe un umbral de riesgo “aceptable”, el estado, acompañado del círculo de científicos, sólo interviene en momentos de crisis o por principio precautorio cuando los efectos percibidos del riesgo sobrepasan la capacidad de tolerancia. Por el contrario, el contexto del riesgo habla de los mecanismos y formas de regular el riesgo acorde a los intereses del estado. La sanción de una ley para regular los alimentos transgénicos, o la disposición de una barrera comercial son algunos de los mecanismos de gobierno.

Semejantes en sus argumentaciones, los autores mencionados coinciden en afirmar que el Estado y su acción reguladora sobre los ciudadanos son factibles por medio de la canalización del temor en instituciones específicas cuya función radica en mantener el equilibrio sistémico de la sociedad. En el estado de civilidad, el temor no desaparece por completo sino que continúa presente en forma moderada para frenar las pasiones, los deseos, y los egoísmos personales. No obstante, como sugiere Castel es necesario examinar el papel del mercado el cual ante los imprevistos y problemas cotidianos presenta una serie de soluciones alternativas con el fin de aliviar la “ansiedad” y recluir al ciudadano en el seno de su vida privada.

Riesgos, Peligro, Miedo y Mercado

Para comprender el estado de riesgo continuo que parecen vivir las sociedades modernas capitalistas, U Beck explica que el proceso de la modernidad ha sufrido un quiebre luego del accidente nuclear en Chernobyl, Ucrania. Este hecho ha alterado radicalmente la forma de percibir el riesgo y las amenazas. A diferencia de los viajeros medievales quienes evaluaban los riesgos personales antes de partir a la aventura, los riesgos modernos se presentan como globales, catastróficos, irreversibles y caóticos hecho por el cual el sujeto se ve envuelto en un sentimiento de impotencia. En contraste con la sociedad burguesa que mantenía una línea divisoria entre la riqueza y la pobreza, la sociedad “post-moderna” enfrenta una nueva configuración en su orden social. Esta nueva sociedad recibe el nombre de “Sociedad del riesgo” cuya característica principal radica en que los riesgos son

distribuidos a todas las clases o grupos por igual. Así, las responsabilidades y los derechos se desdibujan en un escenario global donde no quedan claros los límites entre la inocencia y la culpabilidad. Básicamente, el miedo surge como resultado de la negación del riesgo en manos del “periodismo corporativo” y los círculos científicos (Beck, 2006).

Según el desarrollo de Beck, el riesgo moderno adquiere tres características principales: a) deslocalización, b) incalculabilidad, y c) no compensabilidad. La deslocalización se refiere a la falta de límites entre las causas y las consecuencias propias de los riesgos como así también en el espacio geográfico que ellos abarcan. Un riesgo generado en la central atómica de Japón puede repercutir en Estados Unidos. Segundo, la incalculabilidad habla de una tendencia de las sociedades a crear riesgos “hipotéticos” que son producto del “no-conocimiento” o complejización de la vida cotidiana. Por último, los ideales de control y progreso nacidos con la primera modernidad han dejado el paso a una nueva lógica “de la prevención” en donde no existe compensación. A diferencia de otros autores, Beck explica si el accidente permitía una compensación entre los actores, la radicalidad de los riesgos globales lleva a los especialistas hacia la prevención de riesgos inexistentes. Por lo tanto, al inmovilizar las acciones del mercado, el riesgo moderno confiere al Estado una cuota mayor de poder. Partiendo de la base que el mercado contribuye a la desestabilización del lazo social, el riesgo devuelve al Estado la posibilidad de mediar en las relaciones humanas generando respuestas a las demandas de la ciudadanía. Personas que no tienen nada que ver o no mantienen una comunicación previa, se vinculan en la modernidad por “la percepción del riesgo” (Beck, 2011: 28).

Para otros autores, resume Weinstock, las dimensiones del riesgo se activarían acorde a los siguientes elementos:

- 1) Alcance: los nuevos riesgos demandarían una dislocación espacio-temporal.
- 2) Gravedad: sus consecuencias tendrían un alto impacto para la humanidad toda.
- 3) Complejidad: debido al grado de integración normativa de los agentes sociales sería casi imposible encontrar las causas de los riesgos modernos.
- 4) Incertidumbre: la complejización desdibuja la creación de escenarios predictivos y aumenta el grado de imprevisibilidad del riesgo.
- 5) Tecnología: los riesgos son producidos por el uso tecnológico generando consecuencias imprevistas y no deseadas.
- 6) Irreversibilidad: una vez generado el daño sus efectos no pueden revertirse.

D. Weinstock agrega, existen riesgos “buenos” y otros “malos”, lo cual llama la atención sobre el alarmismo que corre en algunos científicos que consideran a los riesgos modernos en forma radicalizada en comparación a otras épocas. En este punto, se deben discutir dos hipótesis de trabajo por las cuales se puede explicar el fenómeno de la inflación de la percepción de riesgos. La primera sugiere que la hegemonía técnica del hombre moderno ha llevado a generar cambios significativos en el ambiente pero por sobre todo en su propia forma de comprensión. No significa que los riesgos sean mayores ahora que antes, sino que nuestra incapacidad para controlar totalmente al riesgo, nos hace pensar el tema como una “afrenta” a nuestra soberbia. La segunda hipótesis dice que los riesgos se han transformado en mecanismos de disuasión política y de distribución masiva como forma de control social. El riesgo es construido acorde a los temas que atentan contra las clases privilegiadas pero son internalizadas por las menos favorecidas si fuesen cuestiones globales y catastróficos. De esta manera, el sistema político apela a un control totalitario de los grupos humanos. Si el estado de bienestar se formó gracias a la necesidad de seguridad, gobernar los riesgos globales se hace más que imperioso, empero para ello, es, primero necesario, redefinir que se entiende por riesgo y cuales son sus alcances (Weinstock, 2011).

Al igual que Beck y Weinstock, R. Stalling llama la atención sobre la necesidad de estudiar sociológicamente a riesgos y peligros. Ambos conceptos involucran personas que reaccionan ante eventos similares que se dieron en el pasado sobre ellos o sobre su comunidad con el único fin de evitar que se produzcan en el futuro. En este punto, el terremoto no parece demasiado lejano como unidad de análisis del crimen o al proceso de victimización. La aparición de una catástrofe inesperada pone en funcionamiento procesos autopoieticos que generan una respuesta cerrada; a la vez que el evento rompe con la rutina en la vida social la reconstruye. La esencia de la rutinización estructural de la sociedad abre la posibilidad de ser vulnerable ante posibles interrupciones. En este contexto, Stalling afirma que la vulnerabilidad del Estado Nación como tal se constituye en el proceso de legitimación cuya máxima expresión es la política, y en segundo grado el mercado por medio de la administración económica (Stalling, 1997:11-12).

Los problemas irresueltos en el desarrollo de Hobbes y Beck serán examinados por el sociólogo R. Castel quien afirma que el hombre busca una zona de “cohesión” para resguardarse del riesgo que representa su existencia. Desde las sociedades pre-industriales hasta las post-industriales, se asiste a un cambio radical en la forma de concebir el trabajo. El riesgo no es un problema en sí mismo, sino una consecuencia de una dinámica más profunda: la fragmentación social. Se parte de una

vulnerabilidad dada por exceso de coacciones que finalmente sucumbe frente a un debilitamiento progresivo de las diferentes protecciones. Para el hombre, lo social se encuentra como mediador entre el trabajo y el mercado. En la edad media, los vínculos estaban dados por linaje, parentesco y coexistencia física (proximidad). Por el contrario, los riesgos estaban dados por el accidente de quedar huérfanos o aislados del sistema de protecciones de la sociedad feudal (riesgo de desafiliación). El sistema social reacomoda sus desajustes localizando al huérfano dentro de una familia más extensa (familia providencial) funcionando como verdaderos sistemas orgánicos integrados. Si bien estas sociedades, estaban completamente expuesta a grandes catástrofes, miserias y guerras, su forma de adaptación generaba seguridad en sus miembros. La protección estaba condicionada a la interacción y el aislamiento significando así la muerte del sujeto. Este tipo de sociedades no eran móviles pero sí eficaces frente a la “desafiliación”. La asistencia nace, entonces, como el primer intento feudal de protección por cercanía y para ello era necesario que el sujeto tuviera un domicilio fijo. En el siglo XIV la peste negra y los diversos cambios demográficos que ella generó, causaron una merma en la fuerza de trabajo (brazos) y un aumento en la oferta. En busca de mejores condiciones para su subsistencia miles de campesinos comenzaron una movilidad que las estructuras políticas y eclesiásticas intentaron prohibir, surgen así los primeros atisbos de movilidad en la Edad Media en donde el trabajo tradicional y vocacional comienza a ceder paso a una especie de cambio de paradigma. El vagabundo en tanto que símbolos del proceso de desafiliación creciente que implica la modernidad ha sido perseguido, encarcelado y hasta ejecutado históricamente por ser un actor que desafía el orden dado por el pacto social. El constante crecimiento del vagabundeo representa el debilitamiento progresivo del lazo social y las redes de sustentabilidad para proteger al sistema productivo. El vagabundo no sólo no poseía una profesión fija sino representaba un peligro para la mayoría de las personas. La movilidad estaba supeditada a una necesidad de desplazamiento en busca de oportunidades. La imagen negativa del vagabundo se corresponde con una construcción cultural que obedece a un manejo político. Empero, su condena hablaba más de la imposibilidad de transformar la situación que de su verdadera peligrosidad para el sistema. El rastreo histórico de Castel advierte que este proceso no se detendrá hasta el inicio la modernidad liberal. Los gremios formados alrededor de la profesión y de la protección del maestro dan lugar a una nueva forma de acumular ganancias y de transformación de la empresa por medio de un discurso “corporativista” que intenta ser controlado y reprimido por el Estado a cualquier costo. La necesidad que “otro” trabaje para el maestro y ese mandato sea voluntariamente obedecido, es, sin lugar a dudas, la base ideológica del capitalismo comercial pre-industrial, admite el profesor Castel. El liberalismo no pudo ser posible antes del siglo XVIII por varios motivos, entre los más importantes se encuentran: la idea de acceder al trabajo libre sin las ataduras de los

gremios, la afluencia de más capital que trascendía los límites feudales, la caridad celosa sede su espacio a la formación de una nueva clase: el proletariado. De esta manera, la afluencia de capital acelera el proceso de individualización en donde las antiguas instituciones se ven incapaces de proteger a los individuos generando un estadio irreversible de fragmentación social. La percepción (inflación) moderna de los riesgos se corresponde con una tendencia de “liberalización” de la economía. Con este proceso la tendencia se consolida, el hombre pierde su subordinación a la vez que gana nuevos derechos (Castel, 1997). De esta forma, las sociedades modernas equipadas con todo tipo de bienes materiales y protecciones son aquellas donde se observa un mayor sentimiento de inseguridad (inflación del riesgo). En concordancia con los postulados aristotélicos, esta compleja situación, lleva a Castel a plantear una hipótesis por demás interesante; la inseguridad moderna no se da por un aumento en las amenazas o peligros reales de la sociedad, sino en una búsqueda incesante y maníaca de asociación. La sensación de inseguridad no obedece a una amenaza específica, sino a un desfase entre una expectativa desmedida y los medios limitados para poner en funcionamiento una protección (Castel, 2006).

La progresiva descomposición de la regulación salarial, iniciada en la década del 70, ha generado un individuo negativo plagado de incertidumbres lo cual denota una precarización en las protecciones colectivas. Si en el pasado el trabajador podía planear su destino en la certeza que el mañana será mejor que el hoy (al menos para su prole), en la modernidad la desprotección conlleva a un incremento significativo de las incertidumbres. En la actualidad, cada vez son más numerosas aquellas personas que celebran contratos de trabajo con el empleador (asalariados) quedando fuera de la protección de los gremios como así también son más los trabajadores, que estando afiliados, no tienen poder de negociación frente a sus empleadores (desprotección). Estas incertidumbres empiezan a ser suplidas por la propiedad individual (Castel, 2010). La tesis principal de Castel es que la modernidad ha instalado en la sociedad un nuevo problema con respecto al sentimiento de inseguridad dado por un aumento progresivo en los canales de incertidumbre y una especie de malestar crónico frente al porvenir. Imposibilitado el Estado para absorber demandas constantes de seguridad, el mercado suple esa deficiencia con productos alternativos lo cual genera un consumo masivo. En este contexto, el riesgo no se agota en sí mismo sino que abre las puertas para un nuevo peligro y la posibilidad de introducir un nuevo producto de forma indeterminada; este proceso no permite una lectura real de los verdaderos peligros de la humanidad. En resumen, el riesgo opera como categoría mediadora entre el sujeto y la incertidumbre. La modernidad trae consigo un sentimiento de impotencia “generalizado” dada el declive progresivo del sistema de coberturas y la ausencia del Estado (economía del miedo). Todo riesgo es siempre posible en el futuro. Ello

sugiere que la cultura del riesgo fabrique “peligro” creando una demanda irrealista de seguridad. A diferencia de Beck, Castel (2006) cree que los riesgos son distribuidos en forma desigual según el grado de industrialización de los países centrales y emergentes. El riesgo se colectiviza o privatiza dependiendo del valor asignado al individuo como dimensión cuasi-antropológica. Existe relación directa entre la privatización de los riesgos y la capacidad del sujeto de absorberlos según el seguro contratado; siguiendo este razonamiento, la “inflación del riesgo” sería una combinación entre diversos factores tales como interés económico manejado por el mercado, proceso de individualización y la sobreexcitación en las expectativas del sujeto frente un Estado hobbesiano incapaz de suplir las demandas de seguridad a su ciudadanía. La precariedad consustancial es funcional a una nueva forma de organización capitalista. Si la falta de seguridad moderna no sería la ausencia de protección sino su lado reverso, la estructuración de una nueva sociedad centrada en la búsqueda de riesgo, Castel admite, implicaría una inseguridad paradójica. La sensación de que lo peor está por venir lleva al hombre a una sensación insoportable que sólo se resuelve generando inseguridad como forma compensatoria. Castel, en este punto aclara, el grado de imprevisibilidad dado por la modernidad es tan grande que hoy se prefiere asesinar a todo el ganado vacuno ante la posibilidad de un brote de aftosa. Empero, no existe una “solución radical” que pueda eliminar completamente el factor de ansiedad (Castel, 2006: 78).

L. Ordóñez propone comprender la creciente ola de miedos como una consecuencia no deseada del proceso de globalización técnico-económico. Para el autor, la situación resulta paradójica pues en la medida en la modernización técnica sugiere la posibilidad de sentirse más seguro y protegido, genera un sentimiento de vulnerabilidad y desprotección ante posibles calamidades e infortunios. En la misma línea de trabajo que Castel, Ordóñez explica que el conocimiento no sólo no se ha transformado en un instrumento que reduce el riesgo, sino que por el contrario conduce a un miedo generalizado. La percepción del riesgo no necesariamente es proporcional al miedo; el volcán Popocatépetl en México a finales del siglo XX hizo erupción hecho que no causó tanto temor en los indígenas como la introducción de los aparatos de medición científicos para disuadirlos de su desalojo; desde esta perspectiva, Ordóñez propone la lectura de un “temor cultural o social” que aun cuando pueda tornarse paralizante tiene una función de control y perpetuación de los problemas (Ordóñez, 2006: 100). Para Ordóñez la “globalización del miedo” se presenta como “un tema complejo” en el cual intervienen: a) inhaprensibilidad de nuevas formas de “terrorismo”; b) presencia e influencia de los medios masivos de comunicación y c) utilización estratégico política de adoctrinamiento interno del temor. En consecuencia, Lechner considera que el miedo a la otredad se materializa por medio del delincuente, aquel que es-temido como amenaza al sentimiento de

seguridad colectiva. El temor al delincuente se encuentra enraizado a un miedo generalizado al “otro”; a otro que en su supuesta agresividad pone en tela de juicio la propia. En consecuencia, el accionar de la modernidad ha quebrado los lazos sociales declinando la confianza y socavando las “identidades colectivas”. Esta precariedad “del nosotros” aumenta la huida hacia el “hogar”; la familia y el entorno aparecen como el último refugio ante los problemas morales y económicos que se le presentan “al sujeto” todos los días. La tesis central del autor es que *“la erosión de la sociabilidad cotidiana acentúa el miedo al otro”* (Lechner, 1998: 185).

El tratamiento de Z. Bauman sobre el mismo tema llama la atención sobre un retorno a la idea Aristotélica sobre el miedo pero tiene en cuenta la distinción entre el miedo como estímulo y como respuesta simbólica y cultural. A diferencia de los seres vivos (que sienten miedo como una especie de impulso que los ayuda hacia la huida en contextos amenazantes) el hombre tiene la posibilidad de sentir un miedo diferente, por decir de otra forma en segundo grado, según palabras del autor “reciclado social y culturalmente”. El “miedo” se hace más profundo cuando es disperso, poco claro y no puede ser identificado a objeto o lugar concreto (Bauman, 2008: 10). En concordancia con Beck, Bauman considera como la responsable del estado continuo de temor a la modernidad (líquida). Para Bauman, el riesgo es un mecanismo por el cual el individuo intelectualiza lo imprevisible que acecha en lo trágico, reduce la angustia de lo incognoscible. La sociedad líquida de consumidores la estrategia consiste en marginar y menospreciar todas aquellas cosas que tienen una duración longeva. Los miedos han acompañado a los hombres en toda su historia, pero es en la post-modernidad cuando son netamente comercializables e intercambiables por mercancías. Estas fuerzas sociales se ubican por sobre los Estados dejándolos impotentes en la protección de sus propios ciudadanos; por otro lado es la misma competencia del mercado el factor que desencadena la posterior desconfianza y falta de solidaridad entre los hombres. Esta no conexión deriva en un sentimiento paranoico de supuesta agresión (Bauman, 2008).

En un trabajo de reciente publicación Bauman retoma el tema del mercado y sus implicancias en la responsabilidad y la angustia que siente el consumidor una vez que fue tomada su decisión. En efecto, la tesis central del filósofo apunta a que una de las angustias que aqueja a los jóvenes no es el exceso de realidad por coacción jerárquica –como hace unas décadas- sino la abundancia de ofertas y la libertad del mercado de consumo. El temor a seguir o aceptar una mala decisión tiene un gran peso en la mentalidad del consumidor moderno. Este estado de perpetua emergencia se encuentra constantemente orientado a la novedad. Lo novedoso, en un mundo caracterizado por la liquidez, la fragmentación social y la dinámica, parece lo suficientemente irritante como para ser olvidado (Bauman, 2009: 8).

Contrario al tratamiento de Bauman y Beck parece ser el ensayo de J. M Dupuy sobre la relación entre mercado y pánico. Remitiéndose a la filosofía de Constant y Tocqueville (pero en especial de E. Durkheim), Dupuy sostiene que toda sociedad posee un lazo invisible que la mantiene funcionando, como “un inconsciente colectivo” que se impone a los hombres. Siguiendo el desarrollo de su trabajo, Dupuy está convencido que el terreno de las catástrofes financieras y de los mercados parece predisponer en verdaderas situaciones de caos y desorden generalizado. Entre el mercado y la masa existe un mediador, el pánico. Dupuy sugiere que las masas se caracterizan por: a) un principio “cohesionante” (de origen libidinal) en el cual los diferentes individuos que la forman se mantienen unidos por una especie de sacrificio narcisista; b) la personificación de un jefe, figura por la cual la masa necesita de unidad pero paradójicamente sella el destino de su propia desintegración; el lazo libidinal une a cada uno con su jefe reforzando un “amor de objeto” depositando un “ideal del yo” en provecho de ese mismo objeto; como todos tienen por depósito el mismo objeto se fundan relaciones de reciprocidad entre los sujetos; y c) los fenómenos de contagio contribuyen una exageración de afectividad o una “exacerbación de las pasiones” que llevan a la masa a la irracionalidad (Dupuy, 2007: 50).

El trabajo de Dupuy resulta de particular interés ya que revela una relación dialéctica entre el pánico como elemento estructurante de los grupos sociales (constituidos o no) con respecto a la lógica legal-racional e impersonal del mercado. En concordancia con Bauman, Castel y Beck, la introducción del mercado como un espacio en donde ciertos grupos ofrecen medidas y servicios para reducir la angustia que genera el sentimiento sostenido de inseguridad, implica la imposibilidad del estado hobbesiano para canalizar las amenazas y dar una respuesta acorde.

Riesgo, Ley y Razón

La regulación normativa es la piedra angular de la seguridad y en ese contexto, la aplicación de la ley se corresponde con una necesidad de regular en forma estricta al mercado. De acuerdo a lo expuesto, Cass Sunstein sostiene que la jurisprudencia debe estar amparada por un saber legal práctico acumulable en el tiempo por medio de las interpretaciones y los fallos. La función de la jurisprudencia es no sólo reducir el riesgo existente sino además resolver la ambigüedad de las prácticas sociales. Si los automóviles no pueden circular a más de 130 kilómetros por hora, en forma general, existen condiciones de urgencia para que ciertos móviles, por ejemplo ambulancias y policías si puedan hacerlo. En este sentido, los estados de emergencia inmediatos como desastres naturales o guerras trastocan la interpretación de la norma (Sunstein, 1996).

En su trabajo *Las Leyes del Miedo* Sunstein considera que la democracia como forma de organización política es la única herramienta que tienen las comunidades para reducir los riesgos. Los gobiernos y estados tienden a censurar los riesgos pues se ve afectada con ellos su representatividad. Sólo la democracia deliberativa permite a los ciudadanos considerar los peligros y demandar a sus gobernantes soluciones acordes. La información y sobre todo su interpretación se transforman en piezas claves de la manipulación ideológica de los estados. Como resultado, los gobiernos totalitarios son más proclives a sufrir desastres devastadores que las democracias. Sin embargo, Sunstein reconoce que algunas democracias, como las europeas, se ven bajo acción directa del temor reduciendo su margen racional en los procesos estratégicos de decisión. Uno de los principales problemas de Europa es el “principio precautorio” por el cual las sociedades consideran los riesgos de una forma abstracta, generalizada y apocalíptica. Esta exposición constante a la doctrina, genera no sólo un miedo generalizado sino además trabas jurídicas para mejorar el nivel de vida de los ciudadanos (Sunstein, 2005). Sunstein, al igual que otros autores, se plantea dos preguntas centrales ¿Por qué cada vez las personas tienen más miedo?, ¿Por qué las respuestas del estado parecen insuficientes en temas vinculados a la seguridad ciudadana?

Primero y principal, Sunstein en otro trabajo (*Riesgo y Razón*) aclara que el temor generalizado que invade a la mayoría de las sociedades democráticas se vincula a la falta de racionalidad del ciudadano medio. Los estados de pánico generados por virus, ataques terroristas u otros factores obedecen a “sesgos mentales” que llevan a los agentes a tomar decisiones erróneas o a demandar al Estado soluciones que sólo agravan el problema. En este sentido, los riesgos se magnifican de forma considerable por medio de dos mecanismos: a) *la heurística de la disponibilidad* y b) *el descuido de la probabilidad*. Mientras el primer dispositivo simbólico recurre a episodios similares, sucedidos en el pasado, sobrevalorando el riesgo, el segundo opera descuidando las cuestiones de probabilidad causal entre el evento y la percepción. Cuando las emociones afloran, las personas perciben hechos desconexos e improbables como altamente probables. Esta falacia no sólo desestabiliza los sistemas políticos por cuanto las demandas no pueden ser satisfechas, sino además crea un sentimiento sostenido de temor. Particularmente, los medios de comunicación contribuyen a difundir noticias que aumentan “un efecto cascada” de tipo informativo que no permite resolver la heurística de la probabilidad.

En el año 2000, un serio accidente ferroviario en la ciudad de Hatfield, Reino Unido, creó una paranoia tan grande que muchos usuarios se volcaron a usar sus automóviles para dirigirse a sus trabajos. Como resultado, y dadas las condiciones de

inseguridad de las rutas inglesas, las muertes se triplicaron al cabo de 3 años. Aquello que se presentaba como una solución natural para reducir el riesgo, implicaba un costo aún mayor no contemplado. Para Sunstein, los riesgos además de ser una cuestión de grado, son producto de las malas decisiones fagocitadas por las heurísticas mentales. El problema se agrava cuando los Estados se hacen eco de este tipo de demandas empeorando el ya deteriorado sistema de seguridad. El autor presenta una forma racional de evaluación y regulación de riesgos, llamado modelo costo-beneficio, donde el sujeto y el estado deben contemplar los beneficios y los costos de determinada acción, a la vez que se deben cuantificar los riesgos (Sunstein, 2006). Las percepciones no son lo suficientemente reales para influir en la toma de decisiones de un Estado. Éste último debe recurrir a la opinión del sistema de expertos ante un determinado peligro o riesgo.

Particularmente, los temores injustificados cercenan las libertades creando una especie de “toxicología intuitiva” la cual se caracteriza por tres elementos significativos: a) confianza desmedida en la benevolencia de la naturaleza, b) comprender al riesgo como una cuestión radical de “todo o nada”, seguridad total o Apocalipsis y c) pensar que la intervención estatal puede lograr un nivel de riesgo cero. Los ciudadanos son influenciados por contacto directo o visual con información que apela a sus emociones. Cuando ello sucede, se crean cascadas donde los peligros son evaluados sin tener en cuenta sus costos. Una respuesta a un cambio necesario de combustibles, puede generar un estado de vulnerabilidad peor que aquel que se quería evitar. Sunstein, para respaldar su tesis, trae como ejemplo al experimento Dorner donde por simulación de computadores se demuestra que las decisiones de una persona común ante un desastre pueden llevar a estados de calamidad irreversibles.

Los pasajeros tienden a catalogar que los viajes en avión son más inseguros que aquellos se llevan a cabo en automóviles. Ello sucede porque la “volición” parece influir fuertemente en la percepción de los peligros. Cuando las personas consideran que un efecto depende del grado de control que éste puede ejercer sobre el ambiente, el comportamiento se considera seguro. Volar puede ser más seguro que conducir un auto, pero siguiendo este razonamiento, el pasajero no ejerce control sobre el piloto ni sobre la cabina de mando. Un segundo aspecto importante en la magnificación de los riesgos en materia de transporte aéreo tienen que ver con la carga emotiva que supone la muerte abrupta de decenas de personas, aun cuando el evento tenga características de baja probabilidad. Todo accidente aéreo es particularmente “perturbador” por la cantidad de pérdidas humanas y por la supuesta aleatoriedad de sus causas. Si bien estos accidentes son prevenibles, se presentan en el imaginario colectivo como ajeno a la responsabilidad de la víctima.

Mientras los accidentes automovilísticos son conceptualmente atribuibles a los conductores, los aéreos no dependen de los pasajeros. Empero, ello es una quimera, aclara Sunstein. A diferencia de Luhmann, Sunstein considera que todo pasajero puede elegir entre viajar en auto o en avión siendo parcialmente responsable de su decisión; asimismo, los conductores no tienen un total control de todas las variables y situaciones del entorno (Sunstein, 2006, p. 2011). Según el desarrollo precedente, se debe asumir que el riesgo es una cuestión altamente ligada a la fiabilidad.

Modernidad, Fiabilidad y Peligro.

Para algunos autores existe una relación marcada de cambio en la manera en que los ciudadanos comprenden el peligro a lo largo del tiempo. La modernidad no sólo ha aumentado los riesgos derivados del avance tecnológico sino que ha transformado la manera de percibir el peligro (Lash y Urry, 1998) (Giddens, 1999) (Beck, 2006) (Castel, 2006; 2010) (Luhmann, 2006) (Bauman, 2008).

A. Giddens quien ha estudiado (con cierto detalle) en las consecuencias de la modernidad, advierte que no es posible concebir a la historia como un continuo evolutivo sino como una serie de diversas discontinuidades. La modernidad puede ser identificada por tres criterios que la distinguen de otros períodos: a) un ritmo de cambio acelerado, b) un ámbito de cambio interconectado, y c) naturaleza de las instituciones modernas con una alta mercantilización del trabajo. En este sentido, la modernidad se ha convertido en “un fenómeno de doble filo” ya que por un lado ha creado ciertas oportunidades para que los seres humanos puedan disfrutar de una existencia más segura, mientras por el otro existen diversos peligros de los cuales no se está exento, por ejemplo “una nueva guerra mundial con armas nucleares”. El entorno se ha transformado en peligroso afectando a la seguridad física y psicológica del ciudadano (Giddens, 1999: 20-23).

El proceso de modernización se acentúa la dispersión entre tiempo y espacio como así también aumenta la introducción de mecanismos que ayuden mediar entre ambos. Giddens afirma que las instituciones sociales modernas se encuentran construidas por medio de dos tipos de dispositivos de desanclajes: *señales simbólicas y sistemas expertos*. La primera denominación hace referencia a la mediación en la transacción entre dos partes sin importar las características intrínsecas de los involucrados, como por ejemplo el dinero, el cual abre “un paréntesis en el tiempo” ya que verifica las transacciones desde momentos o puntos totalmente distantes. Los sistemas expertos, por el contrario, permiten que los individuos no cuestionen las capacidades abstractas de las instituciones. El autor entiende a la fiabilidad como una forma de Fe en la cual la confianza puesta en la institución supera la limitación cognitiva.

Como ya se ha mencionado en las discusiones introductorias, los “sistemas expertos” están dotados de altos grados de fiabilidad, los cuales ayudan a reducir el temor de aquel que no conoce los pormenores o detalles del proceso de construcción en el bien que consume. Cuando un turista sube a un avión confía en que éste no va a caerse de la misma manera que un conductor, desconociendo como se ha hecho una carretera, tiene confianza en que su vida no corre peligro ante un accidente (conocimiento deductivo débil). La fiabilidad, por lo tanto, en Giddens puede ser comprendida como *“confianza en una persona o sistema, por lo que respecta a un conjunto dado de resultados o acontecimientos, expresando en esa confianza cierta fe en la probidad o el amor de otra persona o en la corrección de principios abstractos (conocimiento técnico)”* (Giddens, 1999: 43).

El experto garantiza que el peligro es contenido en su expresión mínima y ofrece ciertas garantías sobre las expectativas del sujeto. En este sentido la licencia (sea sobre la máquina o sobre el experto) se transforma en una agencia cuya función es proteger a los consumidores del sistema experto (actualizando sus conocimientos en el tiempo). La fiabilidad se encuentra orientada a reducir los peligros que los sujetos se encuentran expuestos. Por ejemplo, viajar en avión puede ser una actividad naturalmente peligrosa debido a que desafía los principios de gravedad, pero el experto en organización de viajes aéreos maneja información estadística sobre los bajos índices de accidentes en el rubro que reduce el peligro y lleva tranquilidad al viajero (Giddens, 1999: 44).

La reflexividad de la información permanece no sólo en manos de los expertos, sino también en los actores de los cuales los primeros investigan y arrojan sus conclusiones. De esta manera, el sujeto se encuentra vinculado tanto a la información sobre su propio comportamiento, como a sus deseos internos. A mayor conocimiento sobre la vida social mayor control sobre el “destino” incrementando el uso tecnológico. No obstante, Giddens asume que existen cuatro factores por los cuales el aumento de la racionalidad no permite satisfacer las necesidades humanas de seguridad. El primero se refiere al poder diferencial otorgado por la monopolización de información en beneficio de cierto grupo. Segundo, existe una disociación entre los valores y la innovación tecnológica que aportan nuevos puntos de conocimiento. El tercer factor es el alto impacto de las consecuencias no previstas sobre los hechos en una sociedad cuyo conocimiento acumulado es incapaz de abarcar todas las complejas esferas de la interacción social. Por último, el conocimiento moderno no contribuye a hacer el mundo más estable sino que en su propio movimiento e inestabilidad lo hace más inseguro. La “incesante producción” de conocimiento experto descansa sobre la idea de la refutación constante

alternando no sólo las condiciones sobre las que el propio sujeto opera sino quebrando la relación entre conocimiento experto y conocimiento lego. Mientras el primero busca una verdad siempre cambiante, el segundo busca seguridad (Giddens, 1999: 50-51).

El Miedo en Latinoamérica y la propiedad privada.

La percepción de las amenazas toma diferentes formas dependiendo de cada sociedad y de sus valores culturales. A la vez que Europa y los Estados Unidos se encuentran preocupados por las acciones del terrorismo y por los fenómenos climáticos como verdaderos peligros, Latinoamérica focaliza en el crimen y el robo a la propiedad privada como dos de sus principales prioridades.

G. Kessler explica que el miedo en Latinoamérica ha tomado un canal propio asociado al delito común y al crimen asociado también al “terrorismo de Estado” cuyas consecuencias influyeron en la vida cotidiana. Definida la inseguridad como una amenaza a la integridad física del sujeto, la imprevisibilidad de los actos delictivos es causal de “desasosiego”; a la vez que aumenta la percepción de inseguridad en la opinión pública declina la confianza en las instituciones del Estado destinadas a brindar seguridad como la policía y otras fuerzas de seguridad. Para Kessler, la imprevisibilidad, en una primera instancia, se encuentra asociada a una “deslocalización del peligro” por la cual las zonas seguras e inseguras se desdibujan. Como consecuencia, la pluralidad de imágenes con respecto al perpetrador refuerza la sensación de amenaza convirtiéndola en aleatoria y omnipresente. La tesis central del autor es que el sentimiento de vulnerabilidad si bien no se corresponde con un proceso de estigmatización y exclusión propiamente dicho, refuerza esa lógica delimitando a zonas geográficas específicas las cuales son percibidas como más amenazantes sobre quienes caen demandas de mayor “represión y punitividad” (Kessler, 2009: 268)⁵.

En concordancia a lo expuesto, A. Entel sostiene que “la inseguridad” se ha producido debido a un declive en la confianza que la ciudadanía tiene por sus instituciones políticas. La fe que ellos depositan se encuentra indefectiblemente ligada a la eficiencia y eficacia como así también en las vías por las cuales el Estado Nación ejecuta esas demandas. Argentina se ha caracterizado por una larga tradición

⁵ Para el autor de referencia, la victimización tendría ciertas variaciones dependiendo del estrato socio-económico del entrevistado. Su hipótesis apunta al “distanciamiento y proximidad” de ciertos sectores con respecto al peligro. En los sectores de bajos recursos el peligro (delincuencia) no sólo se encuentra instalado en el barrio o en la comunidad sino que también viene de la fuerza impuesta por el Estado y la policía. Por el contrario, para los sectores socio-económicos altos concentrados en la Capital Federal la delincuencia proviene de otras zonas; el peligro no se encuentra instalado en la comunidad y mediante el uso de dispositivos de seguridad puede ser alejado.

de “liderazgos fuertes y democracias débiles”. En una especie de contraste interdisciplinar entre el psicoanálisis freudiano con el existencialismo nietzscheano, su propuesta apunta a señalar que existen dos clases de miedos: 1) el primero, difuso, latente y sentido en la ciudadanía cuando los lazos sociales se debilitan, y 2) un miedo más práctico y real producido por la propia percepción del riesgo individual como por ejemplo puede ser el avance del desempleo y la exclusión económico-social (Entel, 2007).

No obstante, el desarrollo de la profesora Entel sugiere dos problemas serios: la filósofa argentina acepta que el miedo es un fenómeno emocional y profundo, el cual sólo puede ser estudiado siguiendo una línea metodológica cualitativa empero ella no aclara en ningún momento los datos exactos de la muestra entrevistados como así tampoco la fecha en que fueron grabadas las entrevistas o el tiempo que llevaron. Por otro lado, la idea de asumir que los países latinoamericanos son menos democráticos que los europeos o norteamericanos no sólo es imposible de probar científicamente sino un concepto polémico y etnocéntrico. En este sentido, el psicólogo social A. Flier (1999:23) habla del “síndrome del miedo” como esa creciente sensación de inseguridad que a fin del milenio aqueja a las sociedades industriales y no industriales. En Latinoamérica, la sensación propia del miedo se asocia a una falta de legitimidad y “liderazgo” institucional que no puede dar respuestas a las demandas de las ciudadanía. Dicha imposibilidad para percibir la causa real de los problemas, transforman el miedo en “angustia”.

Por su parte, S. Murillo (2008) apela a la construcción y posterior interpelación ideológica de los organismos de crédito internacionales como el Banco Mundial (BM) respecto al empoderamiento (rol coactivo) de la sociedad civil respecto a la posición del Estado como garante de la seguridad. El terror político promovido por las dictaduras militares (1976-1982) ha generado una profunda indiferencia política de la ciudadanía. Esta “apatía” por la cuestión pública y política fue funcional al discurso neoliberal que promovía la ineficiencia estatal frente al poder privado. Pero las promesas neoliberales de prosperidad pronto encontraron en Latino América un fracaso estrepitoso que llevaron a varias rebeliones y conflictos. Para (des) pacificar la situación, se articularon toda una serie de dispositivos disciplinarios e ideológicos que crean una tensión entre la ciudadanía y el estado en tres frentes, la corrupción, la desigualdad y la seguridad. Ésta última, en tanto construcción social establecida crea cambios culturales, políticos y económicos importantes que de otra forma serían rechazados por la sociedad. Países en vías de desarrollo o periféricos contratan créditos internacionales con el fin de cubrir sus agendas respecto a la seguridad percibida y a mitigar la pobreza, que se supone es condición para el crimen y el delito. El viejo paradigma contractualista, por medio del cual, todos los hombres

eran iguales ante la ley, se ha revertido en un nuevo paradigma socio-técnico donde se acepta la desigualdad como situación natural del orden social, a la vez que se movilizan todos los recursos materiales con el fin de mitigar los potenciales estados de conflicto que afectan la doctrina del “buen gobierno” (Murillo, 2008).

Los antropólogos argentinos D. Míguez y A. Isla sugieren que el miedo “al delito” tan de moda en la agenda pública se debe a una fragmentación de los valores tradicionales respecto al trabajo y la familia los cuales ponen al ciudadano frente a una gran incertidumbre. Los autores suministran un modelo basado en tres tipos de fragmentaciones: a) subjetiva con arreglo a valores, b) objetiva y c) subjetiva institucional. La fragmentación subjetiva con arreglo a valores se explica por medio de la contradicción que encargan los valores tradicionales asociados a la familia, el estudio y el trabajo. Un gran porcentaje de los entrevistados adhiere a los valores mencionados pero desconfían que sean útiles para “progresar en la vida”. Esta tensión valorativa genera una disociación entre el deber ser y las prácticas sociales concretas. La fragmentación objetiva se lleva a cabo por medio de los lazos vecinales y el apego de los individuos a sus instituciones más cercanas. Finalmente, la fragmentación institucional se refiere a la doble conducta de los funcionarios públicos y policiales quienes en algunos casos se encuentran en complicidad con el delito. La tesis central del trabajo es que las personas cuya pertenencia se encuentra ligada a un grupo con una alta tasa de fragmentación “con arreglo a valores” conforman “universos morales” en donde prima la razón instrumental y la utilidad. Siguiendo este argumento, los actores construyen un discurso ponderando el beneficio propio en desmedro del ajeno aumentando las expectativas respecto a la posibilidad de sufrir o estar expuesto al robo de propiedades (desconfianza). Este proceso gradual se ve acompañado por la fragmentación institucional la cual no es otra cosa que debilitamiento de la presencia del Estado y la confianza de sus ciudadanos en la cuestiones de orden público (Míguez e Isla, 2010: 32). En resumen, los autores presentan la hipótesis que los ciudadanos no “creen” ni “confían” en sus instituciones, y a menudo piensan que deben, incluso, estar protegidos de éstas.

Privacidad y Riesgo

La falta de confianza en las instituciones, que se ha debatido en la sección precedente, ha llevado a algunos especialistas a señalar que se ha multiplicado la percepción de amenazas provenientes del medio externo, hecho por el cual el sujeto se ha recluido en la privacidad del hogar como forma de protección (reclusión). Dentro de esta corriente teórica, el espacio público se percibe hoy como más hostil y amenazante que en décadas anteriores (Giddens, 1991; 2000) (Lash y Urry, 1998) (Arfuch, 2005) (Beck, 2006) (Lasch, 1999) (Virilio, 2007) (Bauman, 2008). L. Arfuch afirma que la puerta es un umbral que conecta lo desconocido del ambiente con lo

conocido del hogar, lo público con lo privado. El hombre moderno parece recluso sobre su intimidad considerando a la casa como el espacio simbólico “excelencia”. La presencia cálida del hogar se contrapone con las amenazas del entorno las cuales pueden ser visualizadas por medio del televisor. Paradójicamente, el ciudadano cuanto más viaje, más necesitará volver a la protección del hogar. Para la autora existe una fragmentación progresiva de sentido que lleva a la creación de cronotopos, espacios que condensan valor simbólico para uno o varios individuos. Influenciada por R. Sennett, Arfuch argumenta que existe un declive del hombre público el cual transformaba el “yo” individual en “su carga principal haciendo de la vida un fin en sí. De esta manera, se construye la noción de intimidad alrededor de otras ideas positivas como fuego, calor, confianza mientras que el afuera se comienza a percibir como impersonal, frío, hostil e inestable (Arfuch, 2005: 274).

En concordancia con Giddens, para S. Lash y J. Urry, la post-modernidad o el capitalismo de la posorganización se caracterizan por el vaciamiento de los espacios tradicionales para su posterior reconversión (reflexividad estética). La individuación y el declive del rol del Estado-Nacional convergen en una circulación de signos cada vez más acelerada. Como resultado, “lo post-material” crea un modo informacional de “poder/saber” reforzando el proceso “de individuación del yo”. En su aspecto negativo, la reflexividad estética predispone al “yo” para autogobernarse más allá de la estructura y lo constituye como un ser rutinario alentando el oportunismo y la desconfianza en el otro. En su parte positiva, la reflexividad estética permite una mayor comprensión y precisión técnica sobre el ambiente. Por ese motivo, existe una divergencia entre lugares caracterizados por el control, excesiva disciplina, seguridad y tráfico de bienes simbólicos, a las que los autores llaman “zonas domesticadas” mientras por el otro surgen “zonas silvestres” en las cuales predominan la inseguridad, la ingobernabilidad y descomposición social. En este sentido, una gran cantidad de viajeros (turismo tradicional) prefieren desplazarse entre zonas “domesticadas” aunque algunos (turismo aventura) optan por entrar a las zonas silvestres (Lash y Urry, 1998: 428-430).

Las grandes ciudades pueden ser para algunos lugares desconocidos a los cuales temer. La ciudad de mediados de siglo XX se ha transformado en una aglomeración “memorial de un pasajero objetivado”. El hábito de descubrir por un lado orienta pero a la vez promueve una ceguera temporaria. La sistematización de conocer evita el reconocimiento mientras que la búsqueda constante por encontrar evita el reencuentro (Virilio, 2007: 17). En la era del “conformismo mediático” y la “estandarización de la producción”, el miedo funcionaría como un mecanismo de adoctrinamiento político a la vez que forma de consumo que exagera “el fetichismo de la subjetividad” frente a otro igual en todas sus formas. Más específicamente, los

puntos importantes en Virilio versan sobre tres ejes principales: a) la desregulación del tiempo genera un vacío cuyo espacio es ocupado por los medios de la información y el consumo; b) el turismo debe ser comprendido como una forma virtual de enajenación y separación entre los hombres; c) el miedo adquiere una función política desde el habitar urbano y moderno. El caos y el desorden transmitidos por los medios informativos llevan a la reclusión de los hombres en grandes ciudades, con la esperanza de encontrar seguridad por medio de mecanismos sustitutivos como el consumo generalizado (Virilio, 2007).

La complejidad del mundo traído —como sugiere Virilio— al espectador en conjunción a un declive del Estado en la articulación de las demandas sociales, sugieren la formación de verdaderos estadios de angustia y pánico en parte de las sociedades occidentales e industriales. La frontera, el límite, el muro que da sentido a un territorio y al estado ha comenzado a erosionarse producto del avance tecnológico en materia vehicular y de comunicaciones. En tanto que ciudades globales carentes de identidad alguna, las megalópolis del futuro serán lugares panópticos. Se asiste a la gradual desaparición del Leviatán Hobbesiano y al estado de civilidad, en consecuencia a un cambio sustancial de nuestra forma de percibir lo amenazante. Partiendo de la base que el miedo clásico según Hobbes se estructuraba en cuanto a otro externo al borde (miedo al otro diferente), la implosión de la diferencia crea un miedo interno precisamente porque el “afuera” se homogeniza (Virilio, 1999: 212). Como resultado, el lazo social comienza a declinar a la vez que aumenta la desconfianza. A mayor semejanza en el plano externo a la ciudad, mayor será el miedo interno hasta convertirse en pánico.

La reclusión del hombre al hogar se comprende por la introducción de lo mediático y por el declinar del espacio auténtico. Al respecto, S. Žižek considera que las sociedades denominadas post-modernas crean dos tipos de escenarios paralelos. La “Sociedad del Riesgo” donde el sujeto se encuentra circunscripto a los riesgos derivados de sus propias decisiones y la “Sociedad del Sentido” cerrada autopoiéticamente resguardado de “monstruos” y utópica. Las sociedades temen a las calamidades externas como residuos míticos de la propia fundación. La figura del mal, en este espacio, no es eliminada completamente sino que mediatiza con la sublimación de una tregua temporal en la cual se mantiene el constante estado de emergencia. Ello sugiere que lo auténtico sólo es posible mediante “amenaza permanente” la cual refuerza implícita y explícitamente la solidaridad social y la autoridad de los grupos privilegiados (Žižek, 2009: 38).

Ahora bien, en todos los autores reseñados hasta el momento se observa el mismo error conceptual en utilizar al miedo como categoría social de segundo orden. Según

la definición operativa utilizada anteriormente, el miedo debe entenderse como un sentimiento de reacción inmediata ante determinado estímulo cuya aparición no es apriorística con respecto al estímulo; en este sentido, el tratamiento de los autores sobre el tema es erróneo e incompleto; siguiendo esta línea de razonamiento no es posible temer a un evento antes de su efectiva concreción. La seguridad en los viajes se ha constituido como un tema obligado en la literatura turística luego del atentado a las Torres Gemelas el 11 de Septiembre de 2001. Desde ese momento, proliferaron las publicaciones y aplicaciones de la teoría de la “percepción del riesgo” orientada a los destinos y los viajes turísticos. Por su particular vulnerabilidad y su desconocimiento del territorio, el turista se transformó en un “bien” a ser protegido por los gobiernos locales. De las contribuciones y limitaciones de la teoría de la percepción del riesgo a nuestro tema en estudio, nos ocuparemos en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO II - EL RIESGO EN LOS VIAJES

La Teoría de la Percepción del Riesgo.

La teoría de la percepción del riesgo tiene una trayectoria de 40 años de investigación en la psicología cognitiva. No obstante, no fue antes del ataque a Nueva York en Septiembre de 2001 que los investigadores comenzaron a aplicar sus contribuciones a la forma en que los viajeros perciben los destinos turísticos y vacacionales como así los riesgos que implican esos desplazamientos (Dolnicar, 2005a; 2005b) (Domínguez, Burquette y Bernard, 2003) (Kuto y Groves, 2004) (Somnez, 1998) (Hall, 2002; 2003) (Aziz, 1995) (Castaño, 2005) (Robson, 2005) (McCartney, 2008) (Floyd y Pennington-Gray, 2004) (Paraskevas y Arendell, 2007) (Sackett y Botterill, 2006) (Essner, 2003) (Domínguez, Burquette y Bernard, 2003) (Araña y León, 2008) (Bhattarai, Conway y Shrestha, 2005) (Goldblatt y Hu, 2005) (Bhattarai, Conway and Shrestha, 2005) (Floyd, Gibson, Pennington-Gray and Thapa, 2003) (Prideaux, 2005) (Kozak, Crotts y Law, 2007) (Yuan, 2005) (Lee, 2008) (Boniface y Cooper, 2009).

El concepto de riesgo y su aplicación a los fenómenos sociales parece no ser nuevo aun cuando si lo sea su adopción por parte de la disciplina turística. Siguiendo a S. Dolnicar de la Universidad de Wollongong en Australia, existe un paralelo entre el riesgo y el temor en el proceso de compra cuando el producto se torna intangible. En este sentido, el autor clasifica diferentes tipos de riesgo en el proceso de elaboración del producto turístico: a) riesgo financiero, b) riesgo social, c) riesgo psicológico, d) riesgo corporal o físico, e) riesgo funcional, f) riesgo en demoras, g) riesgo situacional, h) riesgo turístico real o percibido y i) terrorismo (Dolnicar, 2005a). En esta misma línea, Fuchs y Reichel clasifican los riesgos en inducidos por el hombre, financieros, calidad de servicio, socio-psicológicos, desastres naturales y problemas alimenticios o climáticos. Esta clasificación puede ser reducida a dos principales grupos. Los riesgos inducidos por el hombre van desde el crimen hasta la desestabilización política o el terrorismo o cualquier aspecto que atente contra la integridad física del viajero, mientras que los riesgos financieros abarcan cuestiones las cuales se refieren a malas experiencias producto de “huelgas”, o problemas en la atención. El motivo del viaje y la cohesión se presentan como dos factores importantes a la hora de observar cuan riesgoso es un destino turístico (Fuchs y Reichel, 2010: 214).

En los últimos años, la industria turística ha sufrido diversas crisis debido a atentados contra población civil, desastres naturales, aparición de nuevos virus, y

crisis financieras entre otras. Dentro de ese contexto, J. Henderson considera que la evaluación de potenciales “riesgos” debe ser considerada una estrategia preliminar para hacer frente a la catástrofe y poder llevar a la práctica un oportuno plan de manejo de crisis cuando ésta ocurra. La percepción del riesgo, en otras palabras, evita que “lo peor ocurra” activando el sistema de alarma de la sociedad hacia ciertas amenazas internas o externas (Henderson, 2008: 127).

Según un estudio realizado por Anderson, Juaneda y Sastre, una de las mayores preocupaciones de los turistas por las cuales se ven obligados a contratar servicios de todo incluido se encuentra las diferencias idiomáticas, los problemas suscitados en el transporte y la sanidad en de la alimentación. Los paquetes Todo-Incluido en la industria del turismo han servido desde sus inicios como mecanismos capaces de reducir la vulnerabilidad percibida del turista en un territorio desconocido. No obstante, a medida que el viajero se familiariza con el destino turístico por medio de nuevos viajes, la propensión a contratar paquetes turísticos disminuye (Anderson, Juaneda y Sastre, 2009: 12). Cabe mencionar que en una muestra de 350 estudiantes estadounidenses consultados sobre China, Qi, Gibson y Zhang encontraron uno de los factores de mayor preocupación a la hora de viajar a un destino extranjero es la higiene y sanidad, seguida de la inestabilidad política y la posibilidad que países vecinos estén en guerra y las barreras propias del lenguaje. Asimismo, los investigadores enfatizan que las mujeres perciben mayor riesgo que los hombres en cuestiones vinculadas a la violencia mientras que los hombres se ven más preocupados que las mujeres por las condiciones sanitarias del destino (Qi, Gibson, y Zhang, 2009: 58)

El turismo se encuentra vinculado a los conceptos de seguridad y es -en parte- sensible a los potenciales peligros que pueden caer sobre los viajeros. Una de las características de nuestro tiempo es la expansión del miedo a zonas ajenas a lugares donde se origina los riesgos. Por ejemplo, el SARS detectado en Hong Kong pronto se ha expandido por toda la red área incluyendo países europeos y en América del Norte perjudicando seriamente a la industria de los viajes en todo el mundo. Por ese motivo, toda inter-conectividad del sistema turístico implica que las cuestiones de seguridad sean un problema de difícil abordaje. Un evento sucedido en un punto geográfico determinado, seguramente trasciende las fronteras y afecta al sistema todo. En ese contexto, Hall, Timothy y Duval sugieren que es necesaria una nueva forma de comprender las amenazas en la industria de los viajes y el turismo; se viven tiempos “complicados e inseguros”. El problema de la seguridad debe ser analizado en forma integral asociando el sistema turístico a otros sistemas más amplios como el político y el económico. Los autores enfatizan que las cuestiones de seguridad se encuentran vinculadas al desarrollo del turismo sustentable. Una población

sumergida en la pobreza que se caracterice por un alto índice delictivo o condiciones de salud delicadas pueden convertirse en una amenaza para los potenciales visitantes. Así, las amenazas que puede sufrir un turista deben ser concebidas como una cuestión de Estado que garantice la estabilidad tanto para los residentes locales como para los turistas (Hall, Timothy y Duval, 2003: 8-16).

El Rol del viajero y los lazos familiares

Una de las primeras cuestiones a examinar es el rol que cumple el viajero y su vinculación a la percepción del riesgo. Desde esta perspectiva, se asume que los viajeros de placer contrastan en la construcción de su idea de riesgo de otra clase de viajeros turísticos como ser hombre de negocios, mochileros, misioneros, peregrinos, y exploradores entre otros subtipos. Cada viajero dependiendo del rol que ejerce y el motivo por el cual viaja construye diferentes expectativas en torno al viaje turístico (Castaño, 2006: 79).

Dos de los autores pioneros en trabajar la relación existente entre el rol del viajero y la percepción del riesgo aplicada a los viajes y destinos turísticos, fueron Roehl y Fesenmaier (1992) quienes en una muestra de 258 voluntarios dedujeron que los viajes de placer o descanso en ciertos grupos son considerados como de mayor riesgo en comparación con otros. Con una tasa de respuesta del 63.9%, los autores conformaron tres grupos (clusters) acorde a la forma en que los participantes percibían los riesgos y sobre los factores que incidían en ese proceso. El primer grupo denominado “place risks” (21 casos) estaba basado en aquellos para los cuales las vacaciones eran percibidas como de mayor riesgo, el segundo grupo (functional risks) se formó con personas (52 casos) que pusieron énfasis en los riesgos físicos o de equipamiento en planta turística mientras que el tercer grupo (risk neutrals) manifestaban un grado menor de riesgo percibido que los dos anteriores (165 casos). En este contexto, edad, género y estructura familiar se conformaban como tres variables importantes para explicar el grado de percepción del riesgo. El grupo “functional risk” con una fuerte presencia de niños menores a 6 años demostraban mayor predisposición a tomar viajes de más de un día a diferencia de los otros dos grupos. Por otro lado, los integrantes del “risk neutrals” consideraban en general a todos los viajes como seguros aún aquellos que se hacían por primera vez; estos participantes manifestaban cierta tendencia a experimentar en sus viajes novedad, excitación y aventura. En líneas generales, los resultados del estudio revelaron que existen pocas diferencias entre en la importancia que revisten las reservaciones previas como formas de disminuir la ansiedad y el riesgo en los tres grupos, pero es el “place risk” aquel en donde se acude a la visita de familiares y amigos como forma de disminuir el riesgo ante lo desconocido.

Los vínculos sociales se constituyen como un aspecto importante a ser estudiado empíricamente en los viajes. Como han demostrado los estudios de Roehl y Fesenmaier (1992) y Yuan (2005), los viajeros que se desplazan para visitar familiares o amigos como motivo principal o viajan acompañados con sus seres queridos perciben al viaje como menos amenazantes que aquellos que se desplazan solos. Mismos resultados son encontrados por una investigación de Park y Reisinger con una muestra compuesta por 354 turistas mayores de 18 años en la Península de Florida. Los sujetos que se desplazan solos perciben un riesgo socio-psicológico mayor a sufrir algún desastre natural que aquellos quienes se mueven en grupo. Su sentimiento de vulnerabilidad se hace mayor cuando visitan un lugar desconocido por primera vez. Asimismo, los divorciados perciben mayores riesgos políticos que los casados o los solteros⁶. Según los investigadores, ello se debe a que no quieren verse involucrados a ningún tipo de asuntos legales producto de su separación. Estos hallazgos convalidan la hipótesis que el lazo social y de consanguinidad juegan un rol importante en la construcción socio-psicológica del riesgo durante los viajes (Park y Reisinger, 2010: 19).

Si bien, los lazos familiares juegan un rol importante en la disminución de la percepción de riesgo, otros autores sugieren lo contrario. Un estudio llevado a cabo sobre 165 turistas franceses revela que quienes viajan con familiares tienen una mayor propensión a evitar riesgos, sobre todo si viajan con niños. Aquellos quienes viajan solos tienen una mayor aceptación de los riesgos que implica su viaje en comparación de quienes viajan con amigos o familiares. Asimismo, la experiencia previa en viajes internacionales es otro factor de peso a la hora de cancelar o continuar un viaje ante elementos de cierto riesgo como puede ser un atentado o una crisis política en el destino visitado (Abdel-Azim, 2010).

Según M. Hall, existen tres períodos históricos en los cuales se marca un claro impacto de eventos políticos y económicos en la industria de los viajes y el turismo: a) la recesión económica en América del norte en la década de los 80, b) la recesión laboral en Asia en la década de los 90, y c) los ataques al World Trade Center en Septiembre de 2001 y la posterior guerra contra el terrorismo que generó la última crisis en 2009 (Hall, 2010: 409). En concordancia con Hall, R. Schluter sugiere que es necesario considerar la posibilidad que el Turismo sea un fenómeno retráctil. Es decir, que se contraiga ante eventos y situaciones que impliquen amenazas para los viajeros como ser atentados, robos, asesinatos, crímenes u actos de otra naturaleza. Según nuestra autora, el protagonismo actual de la actividad puede verse

⁶ Park y Reisinger consideran 13 tipos principales de riesgos aplicados a los viajes. El riesgo político hace referencia a que el viajero se vea involucrado en alguna huelga o tumulto en el momento que visita un lugar. A su vez, el Riesgo psicológico se vincula a la posibilidad que la experiencia final del viaje no refleje la propia imagen o las expectativas de refuerzo del estatus.

condicionado por variables que el propio mercado no puede controlar. El consumo, y sobre todo el turístico, es un “acto voluntario” sensible por demás a la publicidad negativa de los destinos. La idea de hacer del viaje un momento memorable y positivo como recuerdo es el factor principal por el cual una persona elige (generalmente) un destino seguro (Schluter, 2008: 147-150).

Esta interesante hipótesis es respaldada por un estudio empírico llevado a cabo por Domínguez, Burguette y Bernard en donde se demuestra que los viajes de placer presentan una sensibilidad mayor a los eventos trágicos en comparación con aquellos llevados por negocios. Según los investigadores esto se debe a la gran dependencia que tiene la economía turística mexicana de los viajeros o turistas estadounidenses (Domínguez, Burguette y Bernard, 2003:336). Con un manejo de literatura suficiente sobre el tema, los investigadores preparan el estudio en base a las ciudades de Cancún, Puerto Vallarta, México, Monterrey, Puebla, y Los Cabos. La información por último es sometida a un índice estadístico P. Value (regresión múltiple binaria de 0 a 1). Según los hallazgos, los autores sostienen que el mercado de negocios parece menos sensible a los atentados o eventos negativos en comparación a los viajes de placer o vacacionales (Domínguez, Burguette y Bernard, 2003). No obstante los alcances de la investigación llevada a cabo por Domínguez, Burguette y Bernard (2003) merecen ser reconsiderados nuevamente.

En primer lugar, en el trabajo de campo no se detallan de qué manera han compuesto su muestra y los métodos de recolección de datos. En segundo lugar, según los datos presentados la variación en porcentaje de ocupación del destino negocios es del 2% con respecto al destino vacacional del 6%. Esta diferencia parece no ser sustancial para afirmar que el turismo vacacional posee mayor sensibilidad en comparación al de negocios. Asimismo, la variación con respecto a la tarifa efectiva en el destino negocios es de \$-12 mientras que la variación en el destino vacacional es de \$-14. Por último, los autores sostienen arbitrariamente que destinos como México deben ser considerados de negocios mientras otros como puerto Vallarta de placer o vacacional. Esta división *ad-hoc* no sólo invalida y dificulta establecer relaciones fiables entre un segmento y otro, desde el momento que la ciudad de México concentra ambos tipos de segmentos, sino que también muestra serias dificultades para ser replicadas y repetidas en otros contextos. Por ese motivo, deben admitir (de hecho lo hacen) que los datos no son tan claros como se esperaban. No obstante, el trabajo introduce el “rol del viajero” como una variable a tener en cuenta en el estudio de los riesgos. Otros estudios relativizan los resultados de Domínguez, Burguette y Bernard. Por ejemplo, Gut y Jarell sostienen que el 11 de Septiembre no significó un quiebre sustancial para la forma de hacer turismo en Estados Unidos, ya que muchos flujos turísticos fueron re-encauzados hacia centros

turísticos rurales como ser el Chimney Rock Park en Carolina del Norte. Luego de este evento, la confianza en los destinos urbanos fue en declive mientras que aumentó la valoración positiva sobre destinos turísticos rurales. Por ese motivo, los autores advierten que los flujos turísticos no parecen ser un asunto tan simple como algunos asumen (Gut y Jarell, 2010); incluso para ciertos turistas, el riesgo es considerado una categoría positiva de atracción y no de rechazo.

Siguiendo esta línea de análisis, Reichel, Fuchs y Uriely conducen una investigación con el fin de dilucidar la manera en que los mochileros conciben el riesgo y compara los datos con segmentos del turismo masivo. La muestra estaba compuesta por 579 mochileros israelíes de entre 19 y 39 años de edad, 302 (52.2%) hombres y 277 (47.8%) mujeres. A los participantes se les aplicó un cuestionario estructurado de 34 preguntas bajo escala lickert, organizadas en 8 factores de riesgo⁷. El 94% de la muestra había cumplido el servicio militar obligatorio mientras que de ese porcentaje sólo el 37% había experimentado una situación real de batalla. Los resultados de la investigación arrojaron las siguientes conclusiones: Aquellos que viajan acompañados se preocupan más por los daños físicos (factor 3), las expectativas (factor 4) y masificación del destino (factor 7). Por su parte, aquellos que viajan acompañados por “extranjeros” perciben con mayor riesgo socio-psicológico (factor 2), daño físico (factor 3), y problemas políticos (factor 5). Por último, aquellos que ya habían tenido una experiencia previa como mochileros se preocupaban por la masificación del destino (factor 7), riesgos financieros (factor 6), comportamiento personal (factor 8), expectativas (factor 4) mientras que aquellos quienes viajaban como mochileros por vez primera percibían mayor riesgo de daño físico (factor 3), riesgo asociado al lugar (factor 1), y riesgo socio-psicológico (factor 2). Por último, los hombres asociaban el riesgo a como se toma la decisión de viajar y los factores intervinientes en ese proceso como así también a cuestiones del propio comportamiento frente a amigos, familiares y seres queridos mientras las mujeres construían su idea de riesgo en base a la posibilidad de sufrir daños reales o problemas de salud (Reichel, Fuchs y Uriely, 2007: 223-225).

⁷ Entre los factores de riesgo “asociados al lugar” (factor 1) se encontraban la intoxicación por ingesta de comida, crimen y enfermedades. El factor 2 “Sociopsicológico” incluía preguntas tendientes a medir la compatibilidad del viaje con la propia imagen e identidad como por la influencia del viaje en la amistad o la familia. El factor 3 “daño físico” se refería a accidentes viales o aéreos, desastres naturales y actos de terrorismo. El factor 4, “expectativas” incluía preguntas vinculadas a problemas puntuales o desinteligencias en la organización del viaje. Factor 5 “problemas políticos” hacía referencia a los aspectos socio-políticos que pudieran generar miedo en el viajero. Factor 6 “riesgo financiero” se vincula a problemas de financiación del viaje como ser tarifas o gastos imprevistos. El factor 7 “masificación del destino” se preocupa por incluir la percepción de los viajeros hacia sitios de concurrencia masiva. Por último el factor 8 “comportamiento personal” cubre las preguntas que hace referencia al abuso de drogas o comportamientos delictivos que puedan afectar la propia imagen del turista frente a los residentes locales.

Desde esta perspectiva, los investigadores enfatizan en que el rol del viajero y la experiencia que tenga en ese rol son dos variables fundamentales a la hora de comprender su disposición evitativa al destino. Asimismo, la relación de género también cumple un rol importante en el estudio del fenómeno. No obstante, los autores admiten que la investigación se encuentra condicionada por el cumplimiento del servicio militar en la gran mayoría de los participantes cuya separación en un grupo con situaciones de batalla y otro formado por participantes que no comparten dicha experiencia no arrojan resultados significativos.

Nacionalidad y diferencias culturales

En 2006 se publicó un interesante trabajo de H. Sackett y D. Botterill en donde se reveló, respecto a dos muestras de 39 (Estados Unidos) y 59 (en Reino Unido) respectivamente, que la percepción de riesgo aumenta con respecto a la lejanía y proximidad de un destino. Para ser más exactos, el estudio ha medido la percepción de dos muestras de turistas cuya nacionalidad es estadounidense ($n=39$) y británica ($n=59$) considerando la posición de riesgo con respecto a una batería de destinos turísticos. Como se ha demostrado en otros estudios, un mayor porcentaje de americanos (72%) responden que el riesgo ha crecido luego del 11-09 en los británicos (42%); asimismo los americanos perciben de mayor riesgo los viajes internacionales (28%) que los británicos (12%). Ambos grupos acuerdan con un 46% que sin importar la distancia geográfica con respecto a su destino turístico, un inminente acto terrorista puede disuadirlos de realizar su viaje de vacaciones o placer (Sackett y Botterill, 2006). Si bien los resultados del estudio concuerdan con las observaciones de Schluter (2008) y Domínguez, Burguette y Bernard (2003), lo cierto es que existen fallas metodológicas en cuanto a que Sackett y Botterill no dan datos específicos de cómo se ha seleccionado la muestra: a) la cantidad de integrantes en la muestra americana y británica es desproporcionada ($n=39-59$), hecho que afecta notablemente los porcentajes de respuesta; b) no existe información de los criterios usados por los investigadores para la selección de las mismas, c) las muestras no parecen estadísticamente representativas, y d) no existen datos sobre los atributos de los participantes (género, edad, educación). Por estos motivos, los resultados del trabajo deben ser seriamente cuestionados.

Ertuna y Ertuna enfatizan en la relación que existe entre la percepción del riesgo y la afiliación nacional-cultural sosteniendo que en general ante la exposición mediática los televidentes demuestran una propensión a captar con mayor detalle las noticias negativas vinculadas a shocks o catástrofes que las positivas. Asimismo, la nacionalidad o la afiliación cultural es una variable que juega un papel principal en la recepción y en la percepción de dichas noticias. Siguiendo los estudios previos de Carlsen y Hughes sobre la percepción del Tsunami de 2004, Ertuna y Ertuna

afirman que los viajeros de nacionalidad británica se muestran mas insensibles a eventos de desastre en comparación con los viajeros de nacionalidad alemana, italiana y francesa en quienes no sólo el impacto es mayor sino también el período de recuperación para retornar el destino. Por el contrario, los británicos, rusos y chinos demuestran pocas fluctuaciones en cuanto a la demanda de servicios turísticos en zonas comprometidas (Ertuna y Ertuna, 2009: 19-21).

Una extensa investigación llevada a cabo sobre 348 hogares clasificó a los consultados según el riesgo percibido a la hora de elegir un destino turístico. En forma general, los tipos con mayor ponderación fueron el riesgo a sufrir un accidente (3.5-2.95) y a sufrir un atentado (3.45-2.61). Pero en lo particular, el cluster 1 varía en consideración con el 2. Si bien, se acuerda que el viaje es un factor de riesgo y la seguridad es un aspecto más que importante a la hora de vacacionar en el primer grupo (cluster 1), el segundo grupo (Cluster 2) la percepción del riesgo es notablemente menor. El grupo número 1 estuvo formado en su mayoría por jóvenes, mujeres y personas semi o desocupadas mientras el segundo se conformaba con personas de mayor edad, jubilados o empleados full-time. Dentro de estas consideraciones, Floyd y Pennington-Gray (2004) sugieren que la edad, la ocupación y el género son variables influyentes en la percepción de riesgo. Pero nuevamente, el trabajo muestra fallas epistemológicas serias que sesgan los resultados. En primer lugar, las dos muestras (clusters) son desproporcionadas ($n_1 = 134$ y $n_2 = 214$). Aun cuando los autores den detalles sobre su conformación étnica y generacional, el método de recolección de información parece poco fiable. Los investigadores han recolectado la información por teléfono, y no especifican cuantas personas se han negado a participar.

David Steiner, en sus respectivos trabajos, ha sugerido que la nacionalidad puede ser una variable secundaria a la hora de percibir ciertos riesgos en comparación con la residencia. El autor examinó en detalle el caso de la inversión turística en Egipto, un país que ha sido testigo de varios ataques a turistas extranjeros, encontrando dos puntos importantes. El 11 de Septiembre de 2001 puede ser comprendido como un hito que ha instalado un discurso político claro, “cualquier y en cualquier momento puede ser víctima de un atentado sin importar el lugar de residencia” mientras que por el otro una persona sometida a riesgos constantes tiende a suavizar su percepción generando un umbral de tolerancia ante el evento. Por ese motivo, Egipto a pesar de “la violencia política” no ha declinado como destino internacional turístico (Steiner, 2007) (Steiner, 2009). Una investigación conducida por Fuchs y Reichel enfatiza en el poder explicativo que adquiere la variable religión en ciertos grupos desplazando a la nacionalidad y al destino en sí mismo. Los resultados del trabajo revelan que los cristianos, ello quiere decir católicos y protestantes poseen

una mayor aversión al riesgo que otros grupos. Por su parte, los alemanes como grupo demuestran una mayor aversión al riesgo que ingleses y estadounidenses. El estudio concluye que la afiliación religiosa se constituye como un factor clave para comprender las actitudes sociales (Fuchs y Reichel, 2004: 26). Como limitación principal, cabe señalar no existe una comparación exhaustiva entre católicos y protestantes ya que ambos integraron una misma muestra.

Por su parte, G. Fuchs, Uriely, Reichel y Maoz (2012) explican que la racionalización de las situaciones de peligro adquiere aspectos ideológicos que deben ser estudiados. El primer elemento generador de temor en un turista es el límite entre el mundo conocido y el desconocido, la frontera entre su país y los otros; en este sentido, la afiliación política del turista juega un rol importante en la construcción de los riesgos. Según una muestra de 489 turistas con destino a Israel (en zona fronteriza de Sinaï), los autores consideran que la “ideología política” es una variable significativa a la hora de percibir mayor o menor peligro. Aquellos turistas ideológicamente marcados por la “derecha” percibían mayores riesgos en comparación con la “izquierda”.

Residencia y Riesgo

El lugar de residencia es una variable importante a la hora de estudiar la percepción del riesgo y su influencia en los viajes. Inmediatamente luego del atentado al WTC Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa midieron la percepción de riesgo entre los habitantes de Nueva York encontrando las siguientes características: a) los ataques o episodios trágicos interrumpen enseguida el tráfico aéreo, b) los riesgos en viajes de negocios son menores en comparación a los viajes de placer, c) los viajes y el turismo decrecen por la pérdida de confianza en la seguridad, d) la experiencia pasada moldea y reconfigura la percepción del riesgo, e) los viajes internacionales poseen una mayor percepción de riesgo, f) los encuestados no manifestaban intenciones de viajar en los próximos 12 meses, g) existen diferencias sustanciales con respecto a como los consultados perciben el riesgo y h) la renta y el ingreso condicionan las respuestas, aquellos con mayor ingreso mostraban mayor intención de viajar que los de menos ingresos (Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa, 2003). Uno de los mayores problemas de esta investigación fue el método de acopio de información. En efecto, los investigadores dicen haber recolectado las respuestas por medio de llamadas telefónicas. Cabe aclarar, que si bien esta metodología puede ser válida para ciertos temas, parece algo inocente que se pueden bucear en la profundidad emocional del temor (y la vergüenza que ello implica) por un medio tan impersonal. En este caso, la técnica invalida los resultados obtenidos.

Por su parte, Wong y Yeh en 2009 enfatizan en que la percepción del riesgo se sitúa como la variable de mayor influencia en la elección del destino turístico y la duda. Luego de un desarrollo teórico acorde, Wong y Yeh aplican en 504 participantes un cuestionario estructurado administrado inicialmente por estudiantes de turismo. La muestra está compuesta de 55.4% de mujeres y un 54.6% de hombres entre 21 y 30 años de edad. Del total muestrario, un 60.5% es soltero y posee títulos universitarios 60.7%. El estudio se lleva a cabo en el Aeropuerto de Taiwan entre 8 de Diciembre y el 8 de Enero de 2006 (Wong y Yeh, 2009). Básicamente, los autores se concentran en explicar que a mayor conocimiento sobre un destino determinado, menor es la posibilidad de experimentar riesgo en la toma de decisiones. En este sentido y a pesar de los sugerentes descubrimientos, su desarrollo metodológico sugiere ciertas incongruencias. En primera instancia, los investigadores no dan ningún tipo de aclaración sobre las posibles influencias que pudieran tener en las respuestas el fin de año occidental como la Navidad en Taiwan. Por otro lado, no especifican la nacionalidad de los consultados como así tampoco los motivos éticos por los cuales se lleva a estudiantes a llevar a cabo un trabajo de campo que corresponde al mismo investigador. En este punto, los estudiantes muestran serios problemas a causa de su inexperiencia a la hora de administrar un cuestionario. Los resultados de la investigación, en consecuencia, sugieren la posibilidad de profundizar en la teoría del riesgo pero son presentados de manera general cuando deberían estar circunscriptos a la elección muestraria de profesionales universitarios (taiwaneses o no) de entre 21 y 30 años. No se tienen certezas de que los mismos resultados puedan ser replicados en otros estratos como tampoco en otros aeropuertos. Por último, el lugar donde se lleva a cabo la investigación sesga notablemente las respuestas obtenidas. Si el entrevistado está a punto de partir o de llegar, su propensión a considerar el riesgo es diferente en comparación a si se encuentra dentro de su hogar o en el hotel y el tiempo disponible para llenar el formulario; de hecho eso explica que de 700 cuestionarios participaran 504.

El riesgo sigue una dinámica de territorialización por la cual el peligro es anclado en un espacio y tiempo determinado. La peligrosidad se encuentra asociada a una historia y suelo la cual los viajeros evitarán visitar. Eso demuestra un estudio en la ciudad de Michigan en 1003 residentes locales en donde la proximidad espacial con respecto a potenciales blancos de “atentados terroristas” encuentra mayor correlación en la percepción de riesgo que otras variables clásicas como edad, género, ingreso, o grupo étnico (Woods et al. 2008: 68). Otros estudios en la materia apuntan a que personas residentes en medios rurales tiene menos probabilidades de verse afectados que aquellos residentes en áreas metropolitanas. Así lo demuestra el profesor Michael Yuan con su estudio sobre la percepción de sectores rurales canadienses y sus niveles de satisfacción al viajar a los Estados Unidos. La hipótesis

del trabajo sugiere que estos viajeros no se han visto influenciados por los atentados al WTC en la medida de otros segmentos, lo cual a su vez parecería ahondar en la hipótesis que en contextos de urbanidad los impactos son mayores que en contextos de ruralidad; no obstante el autor asume que los niveles de satisfacción positiva se deben a los lazos familiares que unen a unos y a otros –ya que su motivo principal es la visita a familiares y amigos (Yuan, 2005).

Por último, un trabajo llevado a cabo por Ahlfeldt, Franke y Meanning sobre la percepción de riesgo de turistas alemanes en 192 países entre 1993 y 2005 demuestra que luego del ataque a las Torres Gemelas y el Pentágono en 2001, los destinos asociados a culturas musulmanas experimentaron una caída importante en el volumen de turistas alemanes. En ese contexto, los investigadores sostienen que la proximidad geográfica en cuanto al lugar en donde fue llevado el atentado no se corresponde necesariamente como una causa para que un destino sea percibido como riesgoso. En cambio, la afiliación o proximidad étnico-religiosa entre el grupo que planeó el atentado en 11/09 y los destinos que profesan similar religión, juegan un papel principal como variable interviniente en el estudio del fenómeno. En este sentido, los atentados llevados a cabo en Medio Oriente en 2002 (Túnez), 2002 (Indonesia) y 2003 (Marruecos) ha tenido un leve impacto en la percepción de los turistas alemanes. Luego del 11 de Septiembre de 2001, los destinos “árabes” se han constituido como un lugar riesgoso para la demanda de turismo alemana (Ahlfeldt, Franke y Meanning, 2009).

Personalidad y Riesgo

El turismo como forma de servicio posee un alto grado de intangibilidad en comparación con otros productos. La experiencia turística puede verse amenazada por huelgas en un aeropuerto, el crimen, el abuso policial, problemas sanitarios en los alimentos, los desastres naturales entre otros. Conviniendo el rol que toma el turista, su estructura psicológica y la actividad, ciertos destinos serán percibidos como más peligrosos en comparación con otros irrespectivamente de la nacionalidad del viajero.

Un experimento llevado a cabo sobre dos grupos compuestos por 246 australianos y 336 extranjeros persigue la hipótesis que la ansiedad, la personalidad y las intenciones de viaje son variables significativas para la percepción del riesgo. Por medio de complejos métodos econométricos y correlación, Reisinger y Mavondo confirman que existe una relación notable entre ansiedad y la percepción a la hora de elegir un destino. En parte, el sujeto se encuentra condicionado por su historia, su cultura y su personalidad; si bien los investigadores concuerdan en que la juventud de los participantes sesga los resultados (no permitiendo mayores alcances), se da

consenso en afirmar: a) el miedo al terrorismo y sus efectos se potencia o debilita según las personalidades de los viajeros, b) los turistas extranjeros con un mayor grado de motivación con respecto al viaje experimentan menor grado de ansiedad, c) los turistas extranjeros sólo se desplazan a destinos que perciben como seguros, c) los destinos percibidos como seguros tienen mayor propensión a ser elegidos por los extranjeros, d) los turistas australianos evalúan sus vacaciones en materia de excitación y no de riesgo, y entonces e) aquellos que se autodefinen como aventureros demuestran menor ansiedad frente a un viaje lleno de emociones (Reisinger y Mavondo, 2005).

De particular interés, asimismo, es el modelo de Plog (1972) (1991) por el cual los viajeros se dividen según el tipo de personalidad que representan. Estos constructos pueden clasificarse en tres alo-céntricos, mid-céntricos y psico-céntricos. Por medio de un continuum los tipos alo-céntricos buscan variedad y aventura, son seguros de sí mismos y no necesitan de viajes organizados; por el contrario, los psicocéntricos se mueven acorde a normas establecidas, son en ocasiones miedosos o nerviosos y necesitan de un viaje organizado. En trabajos posteriores Plog (1991) enumera 28 características que son extraídas de tres rasgos dominantes en la personalidad, a) la limitación del territorio, b) la ansiedad y c) el sentido de la impotencia. A estas dimensiones les agrega la *energética/no energética* como categorías anexas. El objetivo de Plog (cuyo proyecto fue financiado por compañías aéreas) llevaba como objetivo demostrar que aquellos con un alto poder adquisitivo que no deseaban volar (non-flyers) en sus viajes desarrollaban una personalidad de tipo fóbica con un alto tradicionalismo, y dependencia con “fuertes vinculaciones territoriales” a los cuales encasilla dentro del tipo psico-céntrico (Plog, 1973) (Plog, 1991).

Sin embargo, con respecto a estos trabajos Castaño (2005:84) sugiere irónicamente “Stanley Plog, uno de los psicólogo del turismo cuya popularidad tal vez no se corresponda, creo, con el rigor científico que presentan algunos de sus trabajos”, da que pensar sobre los resultados de tales abordajes. Más específicamente, los resultados de Plog fueron seriamente cuestionados por los hallazgos de Hoxter y Lester por el cual los destinos caracterizados por tipos alo o psicocéntricos no se corresponden en nada con las tipologías psico-gráficas de ese tipo (Hoxter-Lee y Lester, 1988) (Castaño, 2005:89).

Lepp y Gibson consideran que el viaje turístico se encuentra circunscripto a dos tendencias, la búsqueda de novedades y la aversión al riesgo dentro de cierto umbral. El tipo de personalidad juega un papel importante a la hora de comprender el comportamiento del viajero. Retomando el debate surgido en torno a los hallazgos previos de Plog sobre el riesgo y la personalidad, los autores sugieren que existen diferentes riesgos percibidos dependiendo del lugar al cual viaje el turista. Los

encuestados, en su mayoría estudiantes universitarios estadounidenses, señalaron que los destinos culturalmente diferentes a los Estados Unidos o con menores grados de “desarrollo” son percibidos como de mayor riesgo que otros. Por otro lado, el tipo de personalidad condiciona el rol del viajero y su búsqueda de nuevas sensaciones (sensation seeking). Desde esta perspectiva, los turistas con altos grados de SS perciben menor riesgo al visitar lugares no conocidos previamente o culturalmente disímiles que los turistas con un grado menor de SS (Lepp y Gibson, 2008: 747).

Dentro de este contexto, un estudio sobre una muestra de 1.180 viajeros internacionales de 14 países diferentes (con encuestas dirigidas en los Aeropuertos), revela que el riesgo es parte inherente en la toma de decisiones en cuanto a los destinos turísticos. Aun cuando, los Kozak, Crotts y Law comprenden que las tragedias externas como el SARS, los ataques terroristas y las guerras condicionan los flujos turísticos, parece haber destinos inmunes a esta clase de eventos como el caso de Hong Kong. Tomando como marco referencial los aportes de G. Hofstede en cuanto al estudio de la cultura, los autores esbozan las siguientes conclusiones: a) un 83.8% respondieron que los riesgos elevados hacen cambiar los destinos, b) aquellos que desean no cambiar de destino son hombres, mayores y catalogados en la escala de Hofstede con una tolerancia media a la incertidumbre; c) entre los riesgos percibidos primero está las enfermedades infecciosas y luego el “terrorismo”, d) la percepción negativa en caso de desastre natural o atentados también afecta a los países vecinos, e) los riesgos no recaen los países sino sobre regiones geográficas como un todo homogéneo y f) mientras los casos de terrorismo pueden ser identificados geográficamente países industrializados, el riesgo a una pandemia es focalizado en países subdesarrollados o del tercer mundo; g) los desastres naturales parecen no ser causales de cambio o cancelación de viajes; finalmente los autores invitan a complementar los estudios sobre las preferencias demográficas y sociológicas que podrían llamarse macro y su influencia sobre la percepción del riesgo/temor con las micro psicológicas estructuradas como las de Plog en la personalidad (Kozak, Crotts, y Law, 2007).

Una de las limitaciones del trabajo de Kozak, Crotts y Law es ignorar el rol de las emociones en la formación de la personalidad. La ansiedad es un estado (como se ha mencionado al igual que la angustia) transversal a la biografía del sujeto que puede predisponerlo a ciertas conductas en forma temporal. La ansiedad en ocasiones se encuentra condicionada por los estados de ánimo y no por las características fijas pre-establecidas. Al respecto, Weng-Bin, Ming-Hsu y Chien-Lung advierten que los estados de ánimo tienen una relación directa con la percepción de riesgo asociado a desplazamientos o viajes. Las personas que experimentan estados de ansiedad tienen

mayor predisposición a percibir riesgos asociados a los viajes en comparación con aquellos quienes experimentan tristeza. Ésta última presupone la idea que el sujeto en condiciones inducidas de tristeza perciba un nivel de riesgo moderado (Weng-Bin, Ming-Hsu y Chien-Lung, 2009: 506).

Retomando los alcances del abordaje de Reisinger y Mavondo ya expuestos, Yun y Maclaurin presentan una escala científica (organizada con 22 categorías) para medir la percepción de seguridad en los viajes. Según su postura, existe una brecha en la literatura existente que vincule temas relacionados a la seguridad con los factores psicológicos de la personalidad. Los autores presentan un instrumento sofisticado con el objetivo de cuantificar como impactan los riesgos percibidos en la forma de construir la experiencia del viaje. Basados en la construcción de una escala tipo Lickert, Yun y Maclaurin aplican su instrumento en una muestra de 263 estudiantes de la Universidad de Guelph en Canadá (116 varones y 147 mujeres) con una media de 22 años de edad. Las repuestas son clasificadas en 3 grupos (clusters): a) seguridad-equilibrada (n=124), b) buscadores de seguridad (n= 88), y c) tomadores de riesgo (n=55). Los resultados del sondeo exploratorio demuestran en los tres grupos cierta significancia de las variables cognitivas en el acceso a la información (5.63), seguido de Asuntos Sanitarios (5.53) y Vulnerabilidad del visitante al crimen (5.52) (Yun y Maclaurin, 2006).

Los investigadores respaldan su instrumento y método según los objetivos que se plantean. No obstante, existen inconsistencias metodológicas que ameritan una revisión. En primer lugar, las preguntas de la escala Lickert están redactadas en forma tendenciosa (asertiva) hecho por el cual condiciona la respuesta. Por ejemplo, “la información en la seguridad del viaje es efectiva para reducir la posibilidad de daños”. Los encuestados parecen responder afirmativamente a la pregunta por la forma en que es planteada. Segundo, el rol de los participantes (estudiantes) con respecto a los encuestadores (profesores) conlleva una dinámica de subordinación entre los actores. Tercero, en la variable “seguridad del destino” se observa cierto tinte etnocéntrico en la manera en que se construyen las frases. Oraciones tales como “*Yo no viajaré a un destino que presente problemas de sanidad en el alimento*”, “*Yo no viajaré a países extranjeros que presenten problemas de seguridad*”; ello sugiere la idea que los países extranjeros tienen carencias en materia de seguridad y sanidad. Mismo sesgo presentan las oraciones que hacen referencia al idioma como una causa de peligro a la hora de visitar un país extranjero.

Entre las contribuciones generales de la teoría de la percepción del riesgo se pueden resaltar: a) las personas de sexo femenino muestran una mayor percepción del riesgo que los masculinos; b) las personas de mayor edad muestran un riesgo mayor que los

más jóvenes; c) el miedo al terrorismo y sus efectos se potencia o debilita según las personalidades de los viajeros; d) los turistas extranjeros sólo se desplazan a destinos que perciben como seguros; y e) las relaciones familiares y de amistad reducen la ansiedad y la percepción del riesgo. No obstante, algunas cuestiones de índole general deben ser debatidas. En primera instancia, los estudios relevados subestiman o no mencionan el rol que cumple el estado de ánimo en la percepción de los riesgos o como la experiencia negativa condiciona los afectos. En la mayoría de los casos, los cuestionarios se administran sobre persona que no han tenido experiencias negativas previas.

Incertidumbre y Riesgo

Recientemente, algunos autores han sugerido que el riesgo como categoría social tenía ciertos problemas para explicar de por sí la elección de viajar a un destino determinado. En ese contexto, los investigadores australianos Quinta, Lee y Soutar consideran que riesgo e incertidumbre deben ser estudiados como dos constructos diferentes. Mientras el riesgo percibido hace referencia a una expectativa de pérdida potencial plausible de ser medido acorde a un resultado, la incertidumbre despierta una sensación de ambigüedad subjetiva la cual no puede ser inferida en términos de probabilidad. Según este argumento, los expertos sugieren que la decisión de viajar se encuentra condicionada no sólo por la percepción del riesgo y de la incertidumbre sino también de factores de tipos normativos y culturales los cuales influyen el comportamiento humano. El estudio se lleva a cabo por medio de tres muestras tomadas en países asiáticos como Corea del Sur (402), China (443) y Japón (342). A los participantes se les pide llenar un cuestionario estandarizado vía Internet en donde se les indaga sobre su predisposición a viajar a Australia. La investigación se centra en dos hipótesis: a) cuando el riesgo percibido aumenta, la actitud del viajero respecto al destino se torna más negativa, y b) cuando la incertidumbre percibida aumenta, la actitud del viajero respecto al destino se torna más negativa. Los resultados infieren que el riesgo percibido tiene un peso importante en la muestra china mientras que la incertidumbre percibida tiene mayor peso en la muestra japonesa. Ello se debe a que el grado de conocimiento y experiencia de los viajeros japoneses respecto a los chinos sea un factor condicionante de la incertidumbre percibida. La experiencia juega un rol importante en el proceso decisorio de viajar pues reduce el grado de incertidumbre y predisposición negativa frente a lo desconocido. No obstante, ello es sólo una especulación. Como limitación importante, los autores reconocen que Australia es un destino “seguro” por lo que las hipótesis deberían ser validadas en regiones con un riesgo percibido mayor (Quintal, Lee y Soutar, 2010^a: 803).

En un segundo trabajo, Quinta-Lee y Soutar enfatizan en que tanto incertidumbre como riesgo impactan en diferentes etapas del proceso decisorio de viajar. Utilizando tres muestras tomadas en Japón (342), Australia (200) y China (443), los investigadores, en términos de Hofstede, explican que ciertas culturas tienen una propensión a evitar riesgos que otras. Ello se debe a la tolerancia que poseen frente a la incertidumbre y la ambigüedad. Las culturas que tienen una tolerancia a la incertidumbre baja necesitan de copiosos y complejos métodos de predicción e interpretación de los eventos. La forma en que se percibe el riesgo y la incertidumbre condicionan la manera en que le viajero busca información de cierto destino. Los resultados de la investigación apuntan a que en las tres muestras la aversión a la incertidumbre tuvo una correlación directa en la etapa previa de búsqueda de información. No obstante, la aversión al riesgo no ha representado una correlación directa en las fases tempranas de acopio de información. En consecuencia, Quintal, Lee y Soutar encuentran que la aversión a la incertidumbre se vincula positivamente a la búsqueda de información antes de iniciar el viaje pero no así la aversión a riesgo la cual opera en otra fase del proceso. Los autores enfatizan en que la etapa previa al viaje es una de las fases de mayor incertidumbre mientras que una vez recolectada la información en las fases sucesivas, el riesgo es mayor pues el viajero debe comparar, contrastar y decidir los costos y beneficios de cada destino. Las personas con menor tolerancia a la incertidumbre buscan más información en comparación con aquellos que poseen una tolerancia mayor a la incertidumbre. (Quintal, Lee y Soutar, 2010b: 328-330).

Percepción del riesgo frente a situaciones traumáticas

Un reciente artículo de Vastfjall, Peters and Slovic (2008) demuestra que las experiencias catastróficas (como el Tsunami sucedido en 2004) predisponen a los grupos a estados de humor negativos en comparación a los grupos que no vivieron la experiencia. Rememorar la posibilidad (inducida) de un nuevo desastre provoca no sólo pensamientos negativos sino que acorta la perspectiva en la cual el sujeto se ubica con respecto al futuro. Los alcances del trabajo sugieren que los estados de ánimos se encuentran condicionados por las experiencias pasadas; en consecuencia un sujeto que vivió una experiencia negativa es proclive a imaginar más riesgos que otro el cual no tuvo la misma vivencia. Una persona que experimentó una experiencia cercana a la muerte comprende a la vida de una manera más finita, corta y pesimista. En aquellos que no han experimentado personalmente una tragedia, la comparación con situaciones similares en el pasado ayuda a disminuir la sensación de malestar. Sin embargo, la introducción de información en los sobrevivientes de una tragedia no reduce el pensamiento negativo. Por último, los eventos catastróficos, cuando suceden, envían señales a otras regiones alejadas que predisponen al alerta y a un cambio en el proceso diario de toma de decisiones;

existe un estado de ánimo poblacional que predispone a las personas, pero a diferencia de los estados de los sobrevivientes, los primeros son fácilmente manipulables (Vastfjall, Peters y Slovic, 2008). Por algún motivo, el impacto del trauma sobre la personalidad no ha sido continuado en las investigaciones de turismo respecto a la problemática estudiada.

Por su parte, D. Hunter en un estudio llevado a cabo en 369 pilotos de compañías aero-comerciales confirma que la experiencia de situaciones peligrosas en pleno vuelo predispone al sujeto a percibir menos riesgo. Aquellos que han atravesado situaciones de peligro consideran (en líneas generales) que el transporte aéreo es más seguro que otros como manejar en auto o micro. Asimismo, los pilotos jóvenes ponderan que la posibilidad de sufrir un accidente es mayor en comparación con los pilotos de mayor edad (Hunter, 2006: 143).

El Riesgo en Profesionales del Turismo

Wang et al (2010) han realizado una investigación en 310 guías de turismo (tour leaders) correspondientes a 75 agencias de viajes de Taiwan, China. El trabajo se articula en la necesidad de mejorar los abordajes clásicos de la teoría de la percepción del riesgo. Wang et al critican a Roehl y Fesenmaier haber propuesto dimensiones de análisis demasiado amplias que no pueden ser contextualizadas empíricamente. Además, sugieren que mientras la mayoría de los investigadores recurren a muestra formadas por estudiantes universitarios, su estudio ha sido conformado por guías y profesionales especializados con respecto a paquetes turísticos en China, Europa y Estados Unidos. Desde esta perspectiva, los autores sugieren estudiar la percepción del riesgo desde 12 dimensiones distribuidas antes, durante y después del tour: riesgos relacionados a la compra o a sobreprecios, negligencia del Guía, problemas con el conductor, ataques sexuales contra turistas, problemas con la Aduana y contrabando, daños sufridos en el hotel al equipaje, gastos por transportar equipaje no permitido o excedido de peso, problemas de visado, secuestro y accidente aéreo, pérdida de equipaje, y robo de documentación personal. En base a las respuestas que dieron los participantes se formaron tres diferentes grupos (clusters) dependiendo aquellos que señalaban riesgos que no pueden ser controlados (exogenous risks), riesgos intrínsecos a decisiones tomadas por los guías durante el tour (Tour leader self-induced risks) y riesgos asumidos por negligencia del turista (tourist-induced risk). El proyecto revela que los participantes ponderaron los problemas de visado o migratorio como el riesgo central en la fase anterior al tour mientras que el robo de documentación, con el transporte de ciertas mercaderías, o robo de equipaje como los riesgos principales durante el tour. Finalmente, el asalto sexual a mujeres fue señalado como el riesgo o peligro más común después del tour. Con respecto a una mala relación entre el guía y el chofer,

Europa fue señalada como el itinerario más riesgoso en comparación con Tailandia, Japón y Estados Unidos. Ello se debe a la poca predisposición, según los guías consultados, de los europeos en hablar inglés durante las excursiones (Wang et al, 2010: 173-175).

Ampliamente superadora desde lo metodológico con respecto a los estudios anteriores, la propuesta de Wang et al combina métodos cualitativos y cuantitativos estableciendo una fase tri-dimensional con respecto al tour antes, durante y después. Asimismo, es el primer trabajo que focaliza en los profesionales del turismo como unidad propia de análisis dando como resultado 12 dimensiones sobre la percepción del riesgo. No obstante, la definición operativa de riesgo como “la posibilidad de sufrir algún daño físico, enfermedad o peligro a la integridad” tiene más que ver con la definición de amenaza que de riesgo. Esta confusión predispone a los autores a construir categorías poco comparables entre sí como el sobreprecio y la caída de un avión.

Limitaciones de la Teoría

En la siguiente sección se analizarán las diferentes limitaciones y problemas metodológicos que muestra la teoría de la percepción del riesgo en el estudio científico. Particularmente, los estudios en cuestión tienen como objetivo principal explicar la relación entre la percepción del riesgo en viajeros y su incidencia en el consumo turístico a la vez que pretende reconocer y asilar los aspectos que amenazan al turismo (Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa, 2003) (Yuan, 2005) (Castaño, 2005) (Reisinger y Mavondo, 2005) (Wong y Yeh, 2009). En este sentido, los objetivos planteados llevan a que los resultados sean superficiales y el contenido de la investigación se desdibuje en un mar de coeficientes econométricos. Asimismo, como ya se ha revisado: a) las muestras elegidas son desproporcionales entre sí hecho que afecta las comparaciones porcentuales (Roehl y Fesenmaier, 1992) (Floyd y Pennington-Gray, 2004) (Sacket y Botterill, 2006), o no existe un criterio claro de justificación en la elección de las mismas (Plog, 1972; 1991) (Sacket y Botterill, 2006) (Domínguez, Burguette y Bernard, 2003) (Wong y Yeh, 2009); b) algunas de las preguntas en las escalas aplicadas son etnocéntricas ya que suponen una división ideológica entre las sociedades industriales y emergentes (Kuto y Groves, 2004:89) o replican mensajes “nacionalistas” (Floyd, y Pennington-Gray, 2004) (Yun y Maclaurin, 2006) (Kozak, Crotts, y Law, 2007); c) previas relaciones definidas de subordinación entre encuestado y encuestador (Yun y Maclaurin, 2006); d) cuestionarios sólo aplicados en inglés para no nativos de ese idioma y exclusivamente en momentos de pre-embarque que condicionan la respuesta (Wong y Yeh, 2009).

En segundo lugar, no existe una clara diferenciación entre el riesgo como categoría y la aversión como respuesta condicionada. ¿Hasta que punto el riesgo atrae o repele? es una cuestión inconclusa en la mayoría de estos trabajos. W. Aschauer critica a los estudios en la materia por estar orientados exclusivamente a una cuestión comercial sobre el destino turístico confundiendo (conceptualmente) la percepción del riesgo con el sentimiento de inseguridad. De hecho, algunos turistas eligen los deportes extremos los cuales presuponen un riesgo mayor (sensation seekers). Para el autor austriaco, es la estructura psicológica y no la percepción la que condiciona la respuesta (atracción o aversión) a un lugar considerado como peligroso. Partiendo de la base que ambas categorías funcionan en diferentes esferas de la psicología humana, Aschauer considera que es “la percepción de inseguridad” aquella la cual lleva a un viajero a evitar ciertos destinos. Según una muestra de 930 turistas en Bali (antes y después de los atentados de 2005, el autor concluye que una evaluación negativa de cierta región (imagen del destino) conectada a una sensación de inseguridad promueve una falta de comunicación y contacto entre pobladores locales y turistas debido a que aumenta la desconfianza entre unos y otros. La percepción de riesgo, por sí sola, es insuficiente para explicar porque algunos viajeros eligen ciertos países y evitan otros (Aschauer, 2010: 15).

Por otro lado, la mayoría de los estudios en este campo se llevan a cabo mediante la implementación de métodos cuantitativos intrusivos los cuales no son complementados con ningún tipo de metodología cualitativa que permita una perspectiva alternativa. Además, otra de las limitaciones que presenta la teoría radica en su énfasis sobre el destino, en lugar de tomar al viaje como objeto de estudio. Como resultado, sus observaciones se transforman en guías de ingeniería comercial tendientes a justificar o aceptar ciertas inversiones en vez de constituirse como un corpus teórico sustentable; además de un método defectuoso para inferir las respuestas. Con respecto al método, P. Slovic llama la atención sobre la predominancia de lo cuantitativo y la psicometría en el estudio del riesgo. La percepción del riesgo implica algo más profundo que una simple correlación multivariada de respuestas sobre categorías previamente construidas. Para poder superar esta perspectiva iniciada con los trabajos de Starr, es necesario combinar la postura cuantitativa con abordajes de tipo cualitativo que midan el impacto de la amenaza en el entrevistado (Slovic, 1987: 285).

Desde el curso político-ideológico, la teoría de la percepción del riesgo parece vinculada a intereses geo-políticos específicos reforzando cierta subordinación al binomio centro-periferia. Al margen de lo expuesto y de los serios problemas metodológicos subrayados, los trabajos en cuestión dicen más por lo que omiten que por lo escrito. En cierta manera todos ellos se detienen en tres puntos: a) los

efectos del 11 de Septiembre de 2001 como fecha mítica que marca un antes y después para los destinos turísticos internacionales; b) el “terrorismo” atenta no sólo contra sus objetivos específicos sino contra la productividad de los destinos y el empleo a mediano plazo y c) el turismo adquiere el deber moral de convertirse en un instrumento “estratégico” para mejorar la productividad material y económica de una región.

En concordancia a lo ya dicho, R. Bianchi ha enfatizado sobre el rol ambiguo del turismo y de las prácticas políticas “hegemónicas” como condicionantes de la proliferación de la percepción del riesgo y del miedo en la actualidad. Paradójicamente, los estudios en la materia terminan afectando a la industria que pretenden proteger. Desde la perspectiva crítica de Bianchi, existe un estado de perpetua inseguridad en materia de transporte suscitado por el atentado a las torres gemelas. El evento ha sido funcional a una lógica simbólica de discriminación y exclusión por la cual se ha estigmatizado a los viajeros “no-blancos” provenientes de Medio Oriente como así también sobre otras minorías étnicas residentes en Europa y Estados Unidos (Bianchi, 2007: 68).

PROFESION Y ADAPTACION AL RIESGO

Experiencia y Preocupaciones

El psicólogo noruego Svein Larsen sugiere que la experiencia de un viaje turístico se encuentra condicionada por tres momentos, las expectativas, el evento en sí y la memoria o recuerdos de tal viaje. Siguiendo la teoría psicológica del refuerzo, Larsen considera que el riesgo es una categoría que denota probabilidad pero no hace referencia a los estadios afectivos del sujeto como así tampoco a sus emociones. Por lo tanto, a la hora de viajar es necesario hablar de “preocupaciones” en lugar de riesgos. La preocupación en estos términos es todo “pensamiento que representa ciertos intentos del sujeto por encontrar ciertas soluciones a cuestiones dadas como inciertas pero que presuponen un resultado negativo para el mismo o su grupo” (Larsen, 2007: 10). La preocupación es algo que trasciende la esfera cognitiva ya que involucra afectos movilizados por la presencia de la incertidumbre.

Las preocupaciones en los viajes, según Larsen, pueden medirse por medio de un cuestionario estandarizado llamado TWS (Tourist Worries Scale – Escala para preocupación de turistas). Si bien el riesgo demuestra cierta relación con la preocupación, evidencia indica que los turistas pueden percibir cierto riesgo sin que ello denote mayor preocupación o viceversa. La experiencia es un factor importante para comprender la disposición de los afectos (negativos o positivos) frente a determinado destino turístico. En este sentido, uno de los hallazgos más importantes de Larsen se orienta a probar que existe una disociación entre el hogar y

el viaje. Mientras los sujetos manifiestan mayor preocupación por viajar mientras están en el hogar, esas preocupaciones disminuyen cuando se inicia el desplazamiento (Larsen, 2009). Por lo pronto, el trabajo de referencia se limita sólo al sujeto como una entidad única y no presta atención a la influencia de los factores sociales en dichas preocupaciones. En segundo lugar, no se investiga en profundidad como los factores biográficos del sujeto influyen en la formación de expectativas y moldean la experiencia. No obstante, la experiencia abre un nuevo canal de diálogo entre el rol que juega la profesionalidad en la formación de “riesgos” y como dichas construcciones son vividas por el sujeto en ese ser-profesional. Si el razonamiento de Larsen es correcto, entonces los agentes de viaje demostrarían preocupaciones moderadas a la hora de organizar sus propios itinerarios.

El Conocimiento y las Profesiones

Originalmente, P. Bourdieu (2000) llamaba la atención respecto al papel que juega el grado académico como portador de distinción cultural (capital) acumulable y funcional a la eficiencia técnica de una sociedad. Si la distinción es la base de la jerarquización social, los títulos académicos confieren a las personas una garantía y competencia por medio de los cuales el poseedor debe probar ser merecedor. La disciplina como clasificación da al especialista un ámbito de acción centrado en un estatuto normativo circunscripto a sanción jurídica (ejercicio ilegal de la medicina por ejemplo). Las diferencias otorgadas por las titulaciones abren el camino para la creación de otras diferencias, prácticas y exigencias. El consumo cultural varía según el capital y rol que lo sustenta ya que la profesionalización es una de las piezas claves para comprender las “condiciones de existencia” del sujeto.

La profesionalización de la vida social ha sido ya estudiada y analizada por B. Bledstein en su libro *La Cultura del profesionalismo* editado por vez primera en 1978. En ese trabajo pionero el autor resalta el vínculo entre la clase media y la necesidad de asenso social. Esta “clase media” se ha caracterizado históricamente por la búsqueda de prestigio social, nuevas habilidades y la exacerbación de metas individuales dando como resultado una cultura que se conforma con la idea de que el conocimiento tiene cierto poder. Precisamente, Bledstein rastrea su origen historiográfico entre el 1860 hasta 1880 en donde surgen en Estados Unidos la mayor cantidad de asociaciones voluntarias de profesionales con el fin de brindarse protección mutua en su carrera por lograr sus metas e intereses. Su estructura y razón última es encarnar el ideal de democracia, autonomía, independencia e individualismo basados en la prueba y el error o la experimentación de las prácticas para un fin último. En este punto, el profesional americano (y luego el profesional en todo el mundo industrial) intentaba definir un sistema coherente de conocimiento aplicado a un territorio específico de la Ciencia y a la vez establecer un

sistema de control de todos aquellos que ostentaran o se declararan idóneos en el manejo de ese conocimiento y en consecuencia de la racionalización del mundo; en la medida en que éstos círculos se complejizaban mayores necesidades de conservación mostraban sus miembros ejerciendo barreras estrictas y etiquetas – procesos cuyo origen el autor llama rituales- para el ingreso de nuevos postulantes (Bledstein, 1978:88). Desde esta perspectiva, a medida que los grupos humanos van avanzando en su carrera tecnológica menores son sus angustias y miedos con respecto a las situaciones que pueden perjudicarlos, las profesiones tienen la función de disminuir la tensión experimentada ante determinadas situaciones desconocidas (Bledstein, 1978) (Beck, 2006) (Bauman, 2008).

A medida que los sujetos adquieren cierta familiaridad con el peligro, el impacto emocional que representa la amenaza comienza a declinar. Por lo menos, eso lo demuestra una encuesta telefónica a 986 hogares realizada en Hong Kong por Fielding et al (2005) con respecto a la compra e ingesta de pollos durante el brote de influenza aviar. Según los investigadores, un 50% de los entrevistados aseguró que sus amigos tenían una gran ansiedad cuando se hablaba del tema mientras que ellos se mantenían optimistas al respecto. En este sentido, existe una respuesta derivada en “otros” de las propias preocupaciones con respecto a la seguridad sanitaria. Asimismo, aquellas personas mayores que ya habían experimentado situaciones similares percibían un riesgo menor que otros grupos etáreos (Fielding et al, 2005: 681).

Siguiendo este argumento, Sjöberg afirma que existe una diferenciación en la forma en que un experto analiza una amenaza con respecto a la opinión pública en general. Un profesional dedicado a la tecnología nuclear percibirá, de esta manera, menor riesgo a la manipulación nuclear que una persona con un nivel de educación menor. El autor admite que no existe consenso en la materia. Existen estudios que demuestran en el campo de la medicina que doctores y pacientes perciben “altos niveles de riesgo” ante potenciales enfermedades. Los expertos, sin embargo, acaparan un alto grado de confianza de la población para el tratamiento de ciertos riesgos mientras los políticos desarrollan niveles de confianza mucho menor. Existen dos roles que juega el experto en el manejo de riesgos: protector o promotor. El primer tipo se refiere a los profesionales que se encuentran al servicio de la difusión de información al público con el fin de evitar los estados de emergencia. Los “protectores” se lamentan que la opinión pública tenga poca información sobre determinados riesgos y pone todos sus esfuerzos en plantear el debate sobre determinadas cuestiones en la sociedad (por ejemplo, médicos, rescatistas o expertos en desastres naturales). Por el contrario, “el promotor” considera que existe una excesiva preocupación en la sociedad sobre peligros que

son improbables. Para estos profesionales, lo importante no es informar sino desestimar la información circulante. Entran dentro de esta tipología, los expertos vinculados a temas nucleares, pesticidas o ingeniería genética entre otros. Tomando como ejemplo la película *Tiburón*, el autor enfatiza en el rol Promotor del negocio turístico que minimiza las amenazas a favor de sus intereses económicos (Sojberg, 1999). En este contexto, se puede inferir que los profesionales en turismo ejercen un rol promotor con respecto a las amenazas que pueden derivar de un viaje.

Otros estudios como el llevado a cabo por Krewski et al (2012) en Canadá confirman que los expertos y el público en general desarrollan diversas estrategias en la forma de percibir los riesgos y adaptarse a ellos. Por medio de una muestra de 125 expertos, formados por 50 toxicólogos y 75 físicos, la investigación revela que los riesgos asociados a cuestiones de salud tienen un mayor impacto en el público lego que en los expertos. Mientras el lego se preocupa por riesgos más abstractos y que abarcan no sólo a ellos sino a otros conciudadanos canadienses, los expertos focalizan en temas puntuales como el terrorismo, el calentamiento global, la telefonía celular y el cigarrillo; estos dos últimos no contemplados por gran parte de las personas como peligros o riesgos. Segundo, la percepción del riesgo parece asociada al umbral de predictibilidad y control del sujeto que lo lleva a respetar las instituciones. Mientras el lego da mayor credibilidad a los medios de comunicación y al periodismo, los expertos depositan su confianza no sólo en sus instituciones o asociaciones sino en las publicaciones científicas. Para el público sus familiares o amigos proveen una fuente de información importante como así también de fiabilidad. Para el experto, por el contrario, ese rol lo cumple la institución científica que lo representa. Por último, interesantes resultados se observaron respecto al grado de confianza que demuestran los expertos en sus gobiernos. En una mayoría significativa, las respuestas apuntaron a que el Estado es incapaz o no está equipado para poder controlar, regular y reducir los riesgos existentes.

El sociólogo alemán N. Luhmann sugiere que el conocimiento se encuentra lejos de no generar riesgos o peligros ya que abre el panorama ante el sujeto en un escenario de códigos opuestos. Es el sujeto el que genera la incertidumbre. En tanto sistema inserto en un sistema auto-poiético, el individuo percibe su mundo en cuanto a un código binario de significaciones opuestas tales como bueno, malo, grande o pequeño basado en la contingencia. Como ya se ha explicado, cuando se toma una decisión en cuanto a determinada posibilidad se está en presencia de un riesgo. El actor se transforma en un observador de primer orden. Por el contrario, el experto, quien no sólo no toma decisiones sino que observa ese riesgo en otros, se transforma en un observador de segundo orden. En tanto que su función es reducir la complejidad del sistema mismo por medio de la producción de códigos

específicos que ayuden a otros a tomar decisiones, los expertos exacerban el entendimiento como una forma de hacer observable al sistema auto-referencialmente (Luhmann, 2006: 281). Producto del avance científico, paradójicamente, entonces, la sobrecarga de información en las decisiones de los agentes conlleva a la creación de mayores riesgos y peligros haciendo al mundo circundante cada vez más ininteligible.

En el Miedo a la Libertad, E. Fromm sostiene que los problemas de la vida son simples de resolver, a tal punto que cualquiera estaría en condiciones de hacerlo. No obstante, existe una tendencia moderna a complejizar las situaciones para introducir la perspectiva técnica del experto. La figura del “especialista” como único agente capaz de resolver ciertos problemas, es resultado del declinar de la confianza y la solidaridad social, en donde *“los hombres se debaten impotentes frente a una masa caótica de datos y esperan con paciencia patética que el especialista halle lo que debe hacer y a donde debe dirigirse. Este tipo de influencia produce un doble resultado: por un lado, escepticismo y cinismo frente a todo lo que se diga o escriba, y, por el otro, aceptación infantil a lo que se afirme con autoridad”* (Fromm, 2005: 240). Desde esta perspectiva, existe aún un punto de discusión no resuelto. A mayor conocimiento profesional mayor es la angustia cuando el mismo debe atravesar una situación similar a la que el profesional está acostumbrado a resolver en su vida laboral. Siguiendo la misma línea, C. Bouton (2011: 39) explica que la legitimidad de las predicciones en profesionales y expertos parece estar cuestionada en la era posmoderna. Ello se debe no sólo a la complejidad de un mundo cada vez más conectado, sino además a su dependencia respecto a los agentes económicos que financian las investigaciones. Los expertos ya no investigan para hacer del mundo un lugar más seguro, sino para que el mercado ofrezca sus productos. Como resultado, las sociedades industriales asisten a un cambio sustancial de paradigma. Si anteriormente la fe en el progreso permitía modificar el futuro para mejorar la situación, en la actualidad la Ciencia sólo puede estar orientada a prevenir que “lo peor ocurra”. El grado de educación y conocimiento cada vez es mayor, pero esa instrucción no se condice con la capacidad de predictibilidad de la sociedad. A mayor conocimiento, mayor incertidumbre.

S. Lash y J. Urry examinan el papel que ha cumplido históricamente el agente de viajes como un profesional cuya pericia en la organización de viajes ha llevado a disminuir el riesgo y la incertidumbre en los viajeros. Desde la perspectiva de los autores, existe una tensión entre el saber experto y el pensamiento popular. Por ejemplo, si bien existe a disposición del viajero toda una gama de servicios, personal, guías impresas y otros destinados a la organización de viajes, no necesariamente los actores escogen a una agencia de viajes como una fuente de información. Ello es

producto de la reflexividad estética propia de la postmodernidad. En resumen, la tesis central de los autores es que *“en Occidente, en el curso de los siglos XIX y XX, se estableció una reflexividad acerca del valor de ambientes físicos y sociales diversos; segundo, que esta reflexividad se basa en parte en juicios estéticos y nace de la proliferación de formas múltiples de movilidad real y simulada; tercero, que esta movilidad contribuyó a vigorizar una postura cosmopolita que se afirma: una capacidad de experimentar y discriminar naturalezas y sociedades con diversa historia y geográfica, y de exponerse a ellas; y cuarto, que la organización social del viaje y el turismo ha facilitado y estructurado ese cosmopolitismo”* (Lash y Urry, 1998: 344). En consecuencia, en la organización del viaje agente y viajero reproducen las estructuras de la propia sociedad. La función central del experto es controlar el riesgo para reducir su implicancia al mínimo y aumentar la confianza en las propias instituciones sociales por medio de ciertas prácticas rituales. El intelectual o experto, en ese sentido, cumple la función de intérprete entre la amenaza y el sentido adquirido de ésta. Por medio del proceso de comunicación el viajero experimentará como amenazante aquella situación comunicada previamente por aquellos a quienes la sociedad instituye como “los expertos en organización de viajes”. Empero, ¿cómo explicar las diferencias cualitativas en la percepción de riesgos en expertos y no expertos?

Según Sojberg, la percepción de los riesgos en profesionales y público es diferente debido a los siguientes factores: a) el público posee menos información que el experto, b) el experto adquiere una educación superior en el tema, c) el experto se encuentra interesado en la probabilidad o causa mientras el público solo en las consecuencias, d) los expertos tratan de evitar posturas ideológicas, e) los expertos son pocos influenciados por los medios masivos de comunicación, f) el público por su falta de conocimiento no confía en las instituciones políticas, y g) mientras el público tiende a una imagen homogénea o estereotipada de la amenaza, los expertos difieren sustancialmente entre ellos en cuanto a las causas y consecuencias (Sojberg, 1999).

Otro factor importante a examinar, es la relación riesgo/conocimiento/sensibilidad al peligro. A diferencia del profesional que es un experto, el lego tiene cierto desconocimiento respecto al supuesto peligro que puede indicar una situación. Su propio grado de fiabilidad o certeza es controlado por el experto a cambio de una cuota de capital (Giddens, 1991). El lego decide entregar su confianza a una situación desconociendo las posibles consecuencias. Sin embargo, el profesional posee un conocimiento acabado de todos los posibles peligros y riesgos que pueden despertarse con una decisión. La sensibilidad de los expertos puede ser menor en comparación con el lego frente a ciertos riesgos. La percepción cognitiva de los riesgos no implica que el profesional se preocupe por ellos o lo conciba como un

peligro, puede confiar en su propia experiencia para resolverlos. En ciertas ocasiones, el proceso de habituación que lleva al profesional a trabajar con múltiples riesgos le confiere mayor seguridad, aun cuando en otras el resultado es el opuesto. Sabiendo de todos los peligros que amerita su actividad, el profesional decide recluirse.

Profesionalidad y Narcisismo

En contraste con otros autores, C. Lasch propone un modelo diferente para comprender la ola de miedos y como incide el proceso de profesionalización. Para el autor, existiría una tendencia en crecimiento, a concebir el mundo externo como peligroso, catastrófico y caótico. Dicha tendencia es producto de un cambio de valores y cosmovisiones que aparecieron por vez primera con la modernidad. En la actualidad, ningún experto busca una solución a los problemas que pueden llevar a la catástrofe, sino que se enfatiza en la supervivencia individual. A la cultura narcisista, que caracteriza la vida en nuestra sociedad, le cuesta comprender el futuro, en parte a su desinterés por el pasado pero por sobre todo por la falta de tradición. El pasado sólo representa para la cultura narcisista una trivial forma de comercialización e intercambio. En tanto que, el miedo se ha convertido en un valuarte de los “terapeutas”, el sujeto moderno ha subordinado todas sus habilidades a la “empresa del sí mismo” siendo incapaz de satisfacer sus propias necesidades. A diferencia de otros autores que hablan del declive del Estado, Lasch prefiere afirmar que el sujeto se ha convertido en dependiente del Estado y de las grandes corporaciones. El narcisismo, como patología social, refleja esa dependencia ya que obliga al ciudadano a no poder vivir sin la aceptación de otros (imagen grandiosa del self). La liberación del apego a la familia y a los lazos sociales contribuye a que el narcisista alimente su imagen desmesurada, pero a un alto costo, el aumento sistemático de la inseguridad (Lasch, 1999: 28).

La realización personal y la lucha por la supervivencia individual se han transformado en baluartes de la “cultura narcisista”. Las cuestiones de vacío interior y terror no nacen como resultado de la vida interna, sino como producto de cuestiones psico-sociales ancladas en el capitalismo moderno ya que el narcisismo opera como parte inherente a la desintegración social⁸. Las necesidades no cubiertas por la madre pueden ser transformadas en fantasías de una “madre” imaginada. Incapaz de operar con las propias capacidades, la personalidad narcisista, necesita de la adulación de otros. El hombre moderno no busca poder y gloria sino por medio de la aceptación de otro quien como él depende de la valoración de un tercero. La competencia y los altos grados de movilidad son funcionales a la sociedad del

⁸ Partiendo de la base que la personalidad es el yo socializado en la cultura, Lasch sugiere que el narcisismo opera redirigiendo el amor rechazado hacia el yo en forma de odio.

“espectáculo”. Lasch advierte que la sociedad de “clase media” se ha convertido en una replica del gueto negro, que caracterizó la vida de la comunidad afro-americana en el pasado, ya que las condiciones más amenazantes (generadas por los blancos) las cuales le daban sustento al gueto daban como resultado la creación de estrategias individuales de supervivencia. Su falta de confianza en el futuro se mimetizaba con una evidente preocupación por la seguridad personal. En la actualidad la sociedad moderna se encuentra inserta en un mundo que se presenta como “riesgoso” en donde cualquier salida resulta imposible. El crimen y el desempleo dentro de los límites de la sociedad, el terrorismo o la amenaza nuclear por fuera, se constituyen como indicadores del espectáculo de la crisis. Los gobiernos y regimenes políticos no enfrentan crisis reales, sino que ganan legitimidad temporal por medio “del espectáculo de la política”; es decir, la capacidad para resolver conflictos y crisis fabricadas en donde la “propaganda del experto” juega un rol primordial (Lasch, 1999: 103).

La tesis central de C. Lasch es que la medicina y la psiquiatría (por medio de la terapia) han reforzado un patrón de conducta tendiente a buscar signos de envejecimiento (temor a la muerte) para ser eliminados. La Ciencia ha vencido las temidas plagas y epidemias haciendo de la vida un lugar monótono, controlado y burocrático. La “guerra de todos contra todos” en el estilo hobbesiano clásico se ha invertido hacia dentro de los límites de la sociedad alentando la “supervivencia del más apto” plasmada en la fascinación moderna por el cine “catástrofe”. La gente ordinaria ya no sueña con atravesar caminos plagados de obstáculos, y en la ficcionalización del peligro se encuentra el grado de admiración que el ego narcisista necesita. La profesionalización, en la cultura narcisista, se ha llevado a cabo por medio de estimular la competencia personal con arreglo a los resultados a la vez que identifica y dramatiza los “riesgos” enfatizando en las posibles soluciones seguidas por el experto (Lasch, 1999: 154).

La Satisfacción Profesional

Con respecto a la satisfacción profesional y el papel de las emociones en el trabajo, Hochschild afirma que las emociones se encuentran sujetas a reglas y normas específicas como así también circunscriptas a un espacio determinado. El autor propone que los factores sociales predisponen a la reconducción de ciertas emociones con el fin de reproducir “su propia estructura de clase”. Siguiendo este razonamiento, las expresiones de emociones como el miedo o la angustia pueden estar sujetas a la estructura del rol del sujeto. Los individuos se encuentran insertos en lo que Hochschild llama “reglas del sentimiento” las cuales no sólo condicionan el momento en que las emociones deben ser expresadas sino que también generan criterios de pertenencia a un grupo (Hochschild, 1979: 566).

Azafatas, profesionales vinculados al armado de viajes o profesionales de la salud tendrán una predisposición a dominar su inquietud con respecto a la partida de un avión o un paro sorpresivo que atenta contra las expectativas de su cliente y a pensar la situación de acuerdo al rol o papel que interpretan. Para Hochschild existen trabajos como secretaria o azafata con escasa remuneración monetaria y autoridad los cuales, sin embargo, requieren de una habilidad especial para manejar y disfrazar las emociones. Por lo general, estos trabajos son ocupados por mujeres muchas de ellas pertenecientes a la “clase media”. Siendo menos reconocidas que sus superiores varones, ellas se acoplan a una estructura normativa que les impide demostrar lo que piensan y sienten generando así un círculo vicioso que refuerza la “dominación”. Los grupos dominantes establecen ciertas pautas sobre como deben expresarse los sentimientos de los grupos subordinados (Hochschild, 1979: 577).

En concordancia con las contribuciones de Hochschild, G. Kessler argumenta que la expansión de la “cultura al cliente” y de los servicios ha generado una demanda de entrenamiento constante por parte de los profesionales orientados a la atención al público. Para ello, los profesionales deben trabajar “su propia subjetividad” para reconocer y reconducir sus propias emociones en la interacción con el otro. Existe una propia elaboración de la emoción con respecto al lugar de trabajo que permite la concreción del mismo, por ejemplo, los profesionales de salud, psicólogos, servicios fúnebres o jueces poseen un entrenamiento mayor para soportar el dolor de los demás (sensibilidad) mientras a las azafatas o profesionales de los viajes se los entrena para manejar el miedo de sus clientes (Kessler, 2009: 203).

Existe en la modernidad un proceso de mundialización por el cual acontecimientos descontentados en forma espacial y temporal pueden ser internalizados por los sujetos en pocos minutos. “En condiciones de modernidad”, escribe A. Giddens, el futuro se encuentra abierto al sujeto tanto en contingencia como reflexividad; la fiabilidad se estructura en torno a sistemas abstractos en cuyas manos se depositan las experiencias del no-experto. Por tanto, la credibilidad tiene como función generar un sentimiento de seguridad (fiable) al margen de los acontecimientos a la vez que predispone al sujeto para la asunción de riesgos con miras a un beneficio. Giddens diferencia dos tipos de encuentros entre profesionales y no profesionales. Ocasionalmente, los encuentros con “los sistemas abstractos” en ocasiones sugieren un lazo continuo de confianza y amistad (encuentros regulares).

Sin embargo, en la mayoría de los casos se da otra clase de encuentros donde la interacción se hace en forma impersonal y discontinua. Ello se debe a que comprometerse con “un sistema abstracto” implica despojarlo de ese carácter

sagrado y exacto que implica su actividad. El paciente o cliente se convierte en dependiente “de un escenario aparente” como puede ser la simpatía del personal aéreo o la actitud del “aquí-no-pasa-nada” propias de las azafatas antes de un vuelo. En este contexto, el agente de viajes por la carga emocional que implica la organización de un viaje a territorio semi o desconocido se ubica dentro del primer tipo; aun cuando existen situaciones en donde el cliente prefiere un agente no conocido como símbolo de objetividad. En términos goffmanianos, la profesionalización en Giddens es la línea divisoria entre la emulación o actuación en el escenario y los bastidores. La despersonalización del experto permite reducir al máximo “el impacto de los conocimientos imperfecto”, ya sea porque el profesional asume que tiene o por un error involuntario. Aquellos profesionales que se encuentran dentro de un hospital o en una agencia de viajes saben la cantidad de imponderantes a los cuales se encuentra sujeta la seguridad de su paciente o cliente; no obstante, “las personas profanas” no tiene posibilidad de observar que sucede tras las “bambalinas” (Giddens, 1999: 86-88).

A continuación se examinan los diferentes elementos y subcomponentes que conforman la relación entre “el sistema experto” y el no-experto.

- 1) “Relaciones de Fiabilidad”, el término se refiere a los vínculos que permiten una disociación entre tiempo y espacio.
- 2) La “fiabilidad del sistema” toma la forma de un “compromiso anónimo” sobre los que se construye la fe en el buen funcionamiento y pericia del sistema experto. El experto es más creíble cuando se lo asocia a la objetividad. La distancia social y emocional con el experto lo inviste de cierta eficacia en su tarea.
- 3) La “fiabilidad en las personas” se asocia a todos “los compromisos de presencia” que construyen la fiabilidad e integridad ética del extraño. La conexión es establecida dentro de la interacción presencial entre dos o más actores como requisito indispensable para el mantenimiento de la confianza.
- 4) El reanclaje de referencia puede ser entendido como el proceso que soporta los compromisos anónimos entre el experto y el lego; éstos, a la vez, pueden ser transformados por la presencia o no. El reanclaje obedece a la unión temporal de tiempo y espacio. Por ejemplo, cuando asistimos al médico debemos estar presentes transitoriamente en un espacio y tiempo específicos que hacen al hospital y al turno que ha sido otorgado.

5) La “desatención cortés” funciona como el “sonido tranquilizador” ritualizado en la actuación de los expertos. Ella representa uno de los tipos más básicos que se dan en el encuentro con extraños en la modernidad. Por medio de posturas corporales y señales como una sonrisa, el experto emite un mensaje con el objetivo de evitar que el encuentro sea potencialmente hostil.

6) Los puntos de acceso son aquellas conexiones interactivas (fundamentales) entre las personas y sus grupos respectivos con los expertos sobre los cuales se construye la fiabilidad propiamente dicha. El punto de acceso a un experto puede humanizarlo despojándolo de su carácter sagrado. En este contexto, los puntos de acceso no sólo se constituyen como el puente por la cual se construye la “fiabilidad” sino también implica la “vulnerabilidad del sistema experto como tal”. En la consulta, el cliente o paciente puede notar que el profesional no sabe o no puede responder a todas sus inquietudes hecho por el cual el primero cuestiona la credibilidad profesional o el nivel de conocimientos del segundo. La actuación o performance del experto juega un rol primordial en esta parte de la interacción. La misma se encuentra ligada a una jurisdicción o competencia en donde el experto es designado legalmente por el Estado. No obstante, el punto de acceso también permite que el lego, si se encuentra sometido a constantes malas experiencias, pueda convertirse en experto o viceversa que el experto decida ser un no experto debido a sus constantes fracasos profesionales.

Si bien para regular la confianza entre el accionar del experto y el lego (cuando se trata de dos sujetos diferentes), surgen los sistemas codificados de ética profesional, el entorno se percibe con una mayor peligrosidad cuando el profesional se convierte en cliente (en un mismo sujeto). Los profesionales con una mayor satisfacción profesional y desempeño perciben, a su vez, mayores riesgos que aquellos cuya satisfacción es menor. En este sentido, los aportes de Giddens se tornan capitales para comprender las inquietudes, expectativas y actitudes de los profesionales en turismo a la hora de organizar sus propios viajes.

La Televisión y los Medios Masivos de Comunicación.

Uno de los antecedentes históricos más importantes de la convergencia entre los medios de comunicación y los riesgos ha sido las “crónicas de Orson Wells” estudiadas por los psicólogos estadounidenses. En 1938, Wells protagonizó por la cadena CBS un montaje de una supuesta “invasión marciana” en Nueva Jersey que generó un pánico inusitado. Uno de los aspectos que le dio credibilidad y legitimidad a la historia fueron la supuesta “presencia” de académicos e intelectuales que opinaban sobre la situación. Comenzaron con los estudios de estos fenómenos la idea de la aguja hipodérmica y la omnipotencia de los medios cuyo máximo

exponente fue el sociólogo H. Cantril (Wolf, 1991). En la actualidad, existe un bagaje literario extenso sobre el rol que deben jugar los medios de comunicación en momentos de incertidumbre o inestabilidad producto de desastres o situaciones de pánico (Fritz and Mathewson, 1957) (Dynes, 1972) (Wenger and Friedman, 1986) (Quarantelli, 1975; 1982; 1990; 2001) (Dahlhamer and Nigg, 1994) (Nigg, 1995) (Milleti, 1999) (Rodríguez, Díaz and Aguirre, 2004) (Farré-Coma, 2005) (McNeill y Quarantelli, 2008).

Un interesante estudio de Rodríguez, Días y Aguirre confirma que las minorías étnicas se conforman como grupos cuya percepción de riesgos es diferente en comparación con otros grupos dominantes. En caso de emergencias o desastres, aun cuando el estado invierta un monto considerable en propaganda y material disuasivo en materia de prevención o evacuación su credibilidad y eficacia decrece para los grupos minoritarios (Rodríguez, Días y Aguirre, 2004: 13). Otro experimento a cargo de Kahneman y Tversky demostró que los efectos de las noticias dependen de el orden en como se presentan. Partiendo de diferentes premisas teóricas previas, los autores afirman que la percepción de una potencial amenaza está sujeta a la forma en como dos proposiciones son articuladas. Los autores encuestaron a una cantidad considerable de voluntarios bajo la premisa *“imagine por un momento que los Estados Unidos se esté preparando para una extraña enfermedad asiática en la cual mueran 600 personas. En este contexto, existen dos programas alternativos (A y B). Los científicos asumen que si se elige el programa A 200 personas sobrevivirán; por el contrario, si se escoge B existe un tercio de posibilidades que 600 sobrevivan pero dos tercios morirán”*. Los resultados del estudio revelaron que 72% de los encuestados optó por A y solo 28% por B. Alternativamente, una segunda premisa fue puesta en consideración arguyendo que *“si se sigue ante la misma situación un programa C, 400 personas sobrevivirán pero si se elige D existe una tercera parte de posibilidades que nadie sobreviva”*. Asombrosamente, el 22% de los participantes se inclinó por el programa C mientras el 78% por el D. Estas respuestas validaron las hipótesis que la influencia de los medios de comunicación está sujeta a como se articulan, procesan y presentan las noticias y no tanto en el contenido (Kanheman y Tversky, 1984).

El estudio presentado en 2007 en el 3 Congreso Internacional de “Futuras tendencias en Turismo” por Szalai y Ratz del University College de Hungría sugiere que los medios masivos de comunicación deben cumplir con un rol responsable en la cobertura de los desastres naturales que afectan la percepción del riesgo. El 20 de Agosto de 2006 un feriado dedicado a la celebración del día de ST. Stephen una violenta tormenta sacudió Budapest matando a 4 personas e hiriendo a 300. Sobre una medición que cubre los 1.000 entrevistados en Hungría, los autores preguntan sobre la posibilidad y el lugar de un evento de similar calibre. Los participantes

apuntan a señalar a Europa como una zona segura mientras Estados Unidos y Asia se constituyen como lugares riesgosos. Asimismo, la mayoría de las amenazas climáticas en los consultados se relacionan a fenómenos transmitidos por los periódicos y noticieros como tornados, huracanes, terremotos etc. Los resultados respaldan no sólo la influencia que tiene los medios masivos en la creación de sentido a la hora de cubrir una catástrofe ampliando los efectos sobre el turismo, sino también la relación que existe entre la propia seguridad del hogar y la familiaridad (Szalai y Ratz, 2007).

Según Slovic y Weber existen múltiples mecanismos que contribuyen a la amplificación de un riesgo. Específicamente, la interpretación de los eventos desconocidos se encuentra vinculada a la percepción que se tiene de los instrumentos con los cuales cuenta la sociedad para hacer frente a la amenaza. La información sobre un riesgo toma diferentes cualidades dependiendo del conocimiento previo de la población y no necesariamente del recuento de víctimas o daños materiales. Un accidente que toma muchas vidas que sucede en un ambiente familiar (como por ejemplo un choque de trenes o de automóviles) adquiere un impacto emocional menor que un error de laboratorio en la manipulación de una vacuna o el ADN de un virus. En el segundo caso, el desconocimiento del experimento potencia las consecuencias sociales de la amenaza (Weber y Slovic, 2002: 13).

Para Ordóñez los medios masivos de comunicación potencian los riesgos para ser consumidos por las audiencias en forma general interconectando hechos en forma desterritorializada y continúa; pero éstos sólo reproducen miedos previamente producidos. Al respecto el autor aclara “*provocar sentimientos de miedo pueden alcanzar, gracias a los medios, una resonancia mucho más amplia y vigorosa de la que habían tenido en ausencia de éstos*” (Ordóñez, 2006: 97). Actuando de forma acumulativa, los medios crean una atmósfera continúa que desemboca en un estadio de angustia generalizada. El 11 de Septiembre no sólo acaparó la atención mundial sino que generó dos clases de mensajes, uno para los neoyorquinos quienes se configuraron como víctimas de un ataque y para el resto del mundo que vio en ese hecho un cambio cualitativo en la forma de percibir los riesgos. Siguiendo los postulados de Hobbes, Entel y Lechner sobre el papel del Estado en la regulación de los temores, se puede afirmar que existe una mayor predeposición a percibir las amenazas o entrar en pánico cuando la ciudadanía desconfía del Estado. Un estudio mencionado por Burns sobre la percepción que los estadounidenses poseen de un atentado nuclear “terrorista” luego del 11 de Septiembre revela que los encuestados poseen una moderada confianza en la posibilidad que sus instituciones políticas puedan frenar o impedir un ataque de esta envergadura dentro y fuera de su territorio. En

consecuencia, los investigadores sugieren que la mayor amenaza en los encuestados es un “ataque terrorista a escala masiva” (Burns, 2007).

Para D. Morley la posmodernidad ha traído una desestabilización social anclada en un proceso más amplio de desterritorialización en donde los medios masivos y la comunicación juegan un rol fundamental. Entre las consecuencias inmediatas se observan un sentimiento de desprotección y la pérdida de certeza. Ello genera que el ciudadano se recluya en su vida privada y abandone los espacios públicos. La televisión trae al hogar sucesos y eventos sucedidos en lugares lejanos a la vez que crea un círculo de seguridad ontológica ya que representa mediáticamente la alteridad. Este acercamiento de “fronteras” despierta una sensación de intranquilidad que se expresa en la exclusión y la discriminación del extranjero. En concordancia con Douglas, Morley sugiere que la extranjería “que se hace cada vez más cercana” simboliza la profanación del hogar por “elementos impuros” creando verdaderos círculos reaccionarios de pertenencia a la comunidad. El mundo mediático, en este sentido, funciona como un ritual que trae seguridad al hogar por cuanto ficcionaliza “la tragedia” y “el peligro”. Precisamente, las advertencias sobre la potencialidad de un mundo peligroso que llega a los sentidos del televidente o del oyente de radio refuerza por contraste la idea del hogar como refugio seguro en donde reina el orden a la vez que construye simbólicamente el “afuera” como un lugar amenazante (Morley, 2005: 151).

En un trabajo titulado “*Comunicación de riesgo y espirales de miedo*”, J. Farré-Coma cuestiona la idea de concebir al riesgo exclusivamente como una realidad percibida por el sujeto. Para el autor, los medios masivos de comunicación juegan un rol primordial en la difusión de los riesgos reales o percibidos a la vez que magnifican realidades descontentadas para estructurarlas como una imagen orgánica. Los medios recolectan, condensan y transmiten toda una serie de “riesgos potenciales” que en la vida cotidiana permanecen ocultos, y los mediatizan en forma difusa creando “espirales de miedo”. Por ejemplo, si enferman los pollos en Asia rápidamente los mercados españoles bajan generando alarma e inquietud en la población. Lo no familiar se transforma inmediatamente en familiar. Siguiendo el argumento de Farré-Coma, existen tres criterios que utilizan los Medios para presentar sus noticias: a) existe una tendencia hacia la novedad, b) las noticias reflejan situaciones dramáticas y conflictivas, y c) las noticias tienen un “alto grado de personalización” lo ayuda a que sean presentadas como “marcos interpretativos de la vida cotidiana”. La tesis central en este artículo es que si bien los medios parecen no influenciar activamente a la opinión pública, construyen sutilmente un marco cognitivo para interpretar los hechos que suceden en la vida diaria (Farré-Coma, 2005: 109).

Mansfeld y Pizam afirman que los peligros a la seguridad turística comprenden no sólo a los turistas, sino también a la comunidad local, a la industria o al destino turístico en general. La percepción de los riesgos en viajar a destinos afectados por determinada amenaza se encuentra condicionada por las siguientes variables: a) los hechos objetivos que suceden en el terreno, b) la cobertura de los medios masivos de comunicación, c) el mercado turístico, d) las fuentes de información personal de las cuales dispone un potencial viajero, y e) el umbral mínimo de riesgo asumido entre la decisión de viajar y el efecto de esa decisión. En concordancia con Burguette, Domínguez y Bernard, para Mansfeld y Pizam, los viajeros de placer son más propensos a evitar los peligros que aquellos que se trasladan por otros motivos; asimismo los autores señalan que los medios de comunicación y las amenazas a la seguridad turística generan un impacto negativo sobre la demanda de viajes y turismo; esta conducta puede observarse en las altas tasas de cancelación de reservas que sobrevienen luego de un desastre natural o incidente que afecta a la seguridad del consumidor. La peligrosidad de un destino puede ser medida dependiendo de a) el número de incidentes que envuelven al destino en determinado período y b) la frecuencia de esos incidentes a lo largo del tiempo (Mansfeld y Pizam, 2006).

En este sentido, Korstanje en trabajos anteriores ha demostrado la influencia de la prensa gráfica en la diseminación de miedos durante las epidemias de Dengue y Gripe A (influenza H1N1) en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Según el análisis del autor, los medios promocionan un discurso que intenta “llevar calma” a la población en momentos de inestabilidad en forma aparente mientras que por el otro refuerzan la angustia con imágenes impactantes y/o catastróficas. El autor infiere que existen tres etapas en la cobertura de los medios con respecto a los brotes epidémicos o cualquier otra amenaza, la primera es de incertidumbre en donde las razones y efectos se mantienen discordantes; en segundo lugar sobreviene una etapa de “rumor” en la cual cada uno comienza a elaborar su propia explicación añadiendo elementos míticos y fantásticos, la última etapa se encuentra marcada por una concreta afiliación ideológica cuyo fin es “discriminar” el origen del malestar y aislarlo. Surge el principio de discriminación como un mecanismo que ayuda a aliviar la tensión que siente el resto de la población. El primer efecto restrictivo en ambos brotes fue la suspensión de todos los viajes hacia el norte de Argentina o hacia México. Empero a diferencia del Dengue que fue atribuido a un grupo específico “bolivianos, paraguayos y provincianos”, la gripe A se tornó “dramática” por esa falta de objeto fijo, “todos nosotros sin distinción de clase o nacionalidad”. Ante la aparición de una posible pandemia viajar a otros territorios (potencialmente infectados) se transforma de una práctica común a una “verdadera amenaza”

(Korstanje, 2009b; 2009c). En estos contextos, se pueden ver replicadas las categorías de M. Douglas sobre el peligro y la pureza (Douglas, 2007).

Un estudio realizado por T. Sábada sobre el rol de los medios masivos de comunicación en la cobertura del 11 de Septiembre en Estados Unidos y el 11 de Marzo en España enfatiza en que no existe una correlación lineal (como ha sostenido la teoría de la agenda setting) entre el contenido del medio y la recepción de la audiencia, sino que como sugiere “la teoría de los Frames”, se da una relación simbiótica entre audiencia y medios. En principio, si bien la autora no descarta que exista manipulación en el contenido que se transmite, el periodista no sólo es parte de la misma sociedad y comparte los estereotipos e impresiones sobre determinado tema, sino que es la misma audiencia la que por medio de su atención condiciona que se quiere escuchar o ver y que no. Desde una perspectiva hermenéutica, Sábada afirma que ante determinado problema los medios de comunicación siguen tres facetas, a) diagnóstico, b) previsión de la solución y c) movilización o motivación de recursos. La primera fase implica una lectura y la presentación a la audiencia del problema en forma preliminar en donde sólo se escuchan las voces de algunos expertos. En la segunda, el problema comienza a tomar una carga emotiva más intensa y los medios ensayan sus propias soluciones y proposiciones al problema. Finalmente, se genera una movilización política de parte de la ciudadanía en reclamo o apoyo a cierta causa. En efecto, cada sociedad maneja estos tiempos en forma diferente por ejemplo, mientras el 11 de Septiembre implicó para los estadounidenses una reelección presidencial, Atocha para los españoles desencadenó el fin del gobierno (Sábada, 2008).

La cuestión sobre la influencia de la televisión en la cobertura de catástrofes, Wenger y Friedman argumentan que los eventos negativos son perpetuados y diseminados más rápidamente por los medios audio-visuales que por la prensa gráfica. Si bien es difícil determinar hasta que punto la cobertura del periodismo refuerza la angustia aumentando estereotipos vinculados al pánico, existe en este punto toda una serie de conjeturas cualitativas que llevan a suponer que las fotografías o las imágenes tienen una incidencia mayor en la mente de la audiencia (Wenger y Friedman, 1986: 48). Por el contrario, para Quarantelli el pánico representa un modelo infrecuente de conducta que sólo se da bajo ciertas circunstancias, o condiciones, no tan irracional como piensa la escuela francesa: a) existe un evento que potencialmente amenaza la supervivencia del sujeto, b) otro evento similar ya ha ocurrido en el pasado condicionando la respuesta de huida, c) las situaciones de pánico surgen cuando los riesgos “no reales” son percibidas como posibles, y d) situaciones vinculadas a la impotencia de huir potencian el pánico, en ocasiones cuando la víctima queda encerrada en medio de un terremoto sin posibilidad de escape (Quarantelli, 1975).

Desde la perspectiva expuesta, consideramos que a mayor exposición mediática a noticias o periódicos, mayor es la predisposición del viajero a percibir el viaje como un proceso amenazante o peligroso. En este proceso como ha sugerido Quarantelli también intervienen experiencias pasadas.

Si se analizan los medios de comunicación informativos en perspectiva se observa que a pesar del sentimiento de incertidumbre que generan, proveen a su audiencia cierta seguridad reforzando el orden moral que le da sustento a la sociedad. En este sentido, los antropólogos argentinos D. Míguez y A. Isla sugieren que los medios cumplen un rol educativo pues enfatizan en lo que está “bien” y lo que está “mal” de manera que la audiencia pueda distinguir y nutrir su subjetividad de narraciones que lo atan a lo sucedido en el espacio “público”. La preocupación la cual caracteriza el contenido de las noticias, se disipa con el orden, frecuencia y la confiabilidad con que la noticia es transmitida (ver proceso de ritualización). Siguiendo este argumento, los medios, además de informar, describen los miedos de la sociedad, sus normas estableciendo un “sentido común” que le da orden a la realidad que están transmitiendo a la vez que dictamina que conductas son “deseables” e “indeseables” creando expectativas para prevenir riesgos que pudieran afectar el orden-social (Míguez e Isla, 2010: 127).

En Argentina, una de las referencias sobre la peligrosidad de los viajes se encuentra vinculada a los accidentes de tránsito. Los medios de comunicación imponen un efecto de agenda en la conformación de una amenaza que atenta “contra todos”. Una vez que el estado amenazante se instala como “categoría descriptiva” los medios toman un hecho de la “realidad social” y lo dimensionan marcando, de esa manera, un hito en la percepción de la opinión pública en donde el presente caótico, inseguro, amenazante se contrasta con un pasado “siempre mejor”. Los medios convocan a diferentes especialistas para discutir el tema y lo instalan como una preocupación general presentando cifras aisladas que no se comparan en períodos históricos. En lo que respecta a la seguridad vial, señala G. Kessler, “la tragedia de Santa Fe” en donde una docena de estudiantes murieron marcó un antes y un después en la preocupación colectiva por accidentes viales en la ruta. Los medios resaltaron cierta emotividad relacionada con la misión comunitaria de ese viaje y contrastaron esa imagen con la de un “conductor ebrio” el cual manejaba el camión que impactó de frente (Kessler, 2009: 87). Otro de los eventos que marcaron la diferencia en la percepción de peligros no calculados fue el accidente aéreo de la empresa LAPA (vuelo 3142) el 31 de Agosto de 1999 en donde perdieron la vida 65 personas y 17 con heridas de gravedad. Por otro lado, es necesario observar que los involucrados o sobrevivientes en episodios vinculados al riesgo, configuran su propia forma de generar y transmitir información sobre el evento que a veces desafía

la técnica clásica utilizada por el periodismo. G. Mythen explica que el proceso de reflexividad propio de la modernidad ha dado lugar a una nueva forma hacer periodismo en donde la gente común toma partido, ante un evento catastrófico, lo graba con equipo rudimentario y lo sube a la Web en pocos minutos. En efecto, el periodismo ciudadano (Citizen journalism) encierra un problema ético ya que no existe filtro previo entre lo que se publica y lo que se visualiza. En una cultura donde prima la fluidez y la tecnología, el dilema no parece estar puesto en que se publica sino en cuan impactante es. La manera en que la sociedad configura y transfiere el riesgo ha cambiado a tal forma, esta nueva forma de hacer periodismo intenta cubrir la noticia 24 horas reloj prescindiendo de la voz de los expertos hecho por el cual, en ocasiones, se dificulta en entendimiento de los hechos. Los riesgos y sus impactos en la audiencia varían según el lugar, la resonancia del caso, los valores culturales y quienes sean grupos en peligro. En forma divergente, cada público construye su espacio y su comunidad. La idea clásica que apuntaba al periodismo como una red que comunica el riesgo en forma unilineal se ha desdibujado para dar paso a una nueva hipótesis en donde cada grupo hace de determinados peligros su preocupación central. El riesgo, en este punto en tanto categoría de mediación frente a la contingencia, le da una razón identitaria a cada grupo (Mythen, 2010), pero también despiertan reacciones adaptativas.

Reacciones Adaptativas al peligro del entorno

La percepción de peligro en el mundo moderno parece haberse incrementado en las últimas décadas por motivo de la modernidad. Para A. Giddens, la “globalización del Riesgo” afecta a una gran cantidad de personas en el planeta y se ha institucionalizado como una forma de hacer inteligible el entorno natural. El sistema de expertos hoy se encuentran a la mano del público en general y sus saberes son de fácil acceso para gran parte de los consumidores. A lo que R. Castel denominó “inflación del riesgo”, Giddens llamará “consciencia del riesgo”.

La “intensidad del riesgo” es la base para la apariencia amenazadora del mundo que presupone peligros de naturaleza catastrófica que amenazan a todos los grupos o estratos socio-económicos, como ya lo ha observado Beck. En este punto, la construcción del “destino” alivia al individuo del peso de su situación existencial. En un ambiente de tipo “secular”, donde los peligros de baja probabilidad pero graves consecuencias tienden a perpetuarse afectando la vida social, el porvenir parece otorgar a los sujetos “la sensación” que las cosas (de alguna u otra forma) encontrarán su cauce. Desde esta perspectiva, se observan diferentes formas de adaptación ante la amenaza que despierta el entorno desconocido: a) aceptación pragmática, b) optimismo sostenido, c) pesimismo cínico, y d) compromiso radical (Giddens, 1999: 128-129).

1) El tipo de adaptación *aceptación pragmática* se caracteriza por fuertes ansiedades subyacentes producto de la creencia que todos los factores del mundo exterior que se presentan como amenazantes están “fuera de control”. Existe una aceptación acompañada por un sentimiento pesimista sobre el entorno en la cual el sujeto intenta no pensar, pero que en ocasiones retorna en forma obsesiva.

2) El *Optimismo sostenido* resulta de la persistencia sostenida en el uso de la razón para hacer frente a los problemas del ambiente. Según este tipo, la intensidad de la amenaza es trivializada por un saber experto que intenta llevar tranquilidad al resto de la población. La tecnología se constituye, en esta clase de pensamiento, como un instrumento fundamental para la reducción de la incertidumbre.

3) Por el contrario, el *Pesimismo cínico*, presupone la introducción del humor “negro” o “irónico” para hacer frente a los riesgos. Cinismo, explica Giddens, no es indiferencia o fatalismo, sino que implica una participación directa en el problema. “El cinismo es una manera de atemperar el impacto emocional de las ansiedades, bien sea a través de una respuesta humorística, o de una de hastío por el mundo en que vivimos” (Ibíd. 130). La función del cinismo es limar las asperezas del pesimismo que lleva al sujeto a la depresión.

4) El *Compromiso radical* se refiere a la “actitud contestataria” de un sujeto o grupo ante ciertas fuentes de peligro. La particularidad de este tipo adaptativo con respecto a los otros tres, es que involucra activamente al individuo en una lucha “directa y sostenida” para mitigar los efectos de la amenaza que se percibe. No sólo desde una perspectiva optimista, sino también reconduciendo en forma práctica todos los recursos disponibles articulados por medio de un discurso racional con arreglo a ciertos fines u objetivos. Un ejemplo claro de este comportamiento es el movimiento social.

CAPÍTULO III – PELIGROS EN EL CAMINO

Con el objetivo de reforzar las categorías analíticas desprendidas del marco teórico se ha llevado a cabo una observación directa de campo durante los años 2009 y 2010 en las estaciones de bus de Retiro, el aeropuerto Jorge Newbery, Internacional de Ezeiza Ministro Pistarini y la central Buquebus de Dársena Norte, Puerto de Buenos Aires. Se entrevistaron un total de 6 viajeros en diferentes fechas. Las entrevistas fueron espaciadas en el tiempo con el fin de relevar con mayor exactitud y amplitud las variantes condiciones sociales que comúnmente condicionan las respuestas de los entrevistados. Partiendo de la premisa metodológica que la entrevista describe las vivencias y sensaciones del entrevistado dentro de un lapso dado de tiempo, como una radiografía del momento la cual a veces no puede ser replicada (Miguez e Isla, 2010: 114), consideramos que a mayor amplitud temporal entre las entrevistas, mayor ha sido la riqueza en sus contenidos. Cabe aclarar que entre el investigador y los entrevistados no había vínculo previo que condicionaran las respuestas. Asimismo las entrevistas fueron complementadas con observación no- participante y participante en donde se evaluaron diferentes aspectos que hacen a la problemática del viaje. El abordaje descriptivo inicial llevado a cabo en la primera fase ha sido necesario para la construcción de un cuestionario que servirá para llevar a cabo las entrevistas en una segunda fase sobre agentes de viaje y profesionales del turismo.

En estos abordajes se buscan elementos que permitan una mayor comprensión del fenómeno por medio del método etnográfico. Si bien el hecho de estar prontos a embarcar, predisponen a los entrevistados a una mayor sensibilidad con respecto a los peligros del viaje, lo cierto es que existen dos limitaciones que deben ser mencionadas. En primer lugar, diversos anuncios e interferencias sonoras con respecto a la salida y arribo de vuelos o micros dificultan la conversación con los entrevistados. Si bien esta limitación no entorpece necesariamente la comunicación en general, dificulta el audio de las grabaciones efectuadas. Segundo, la característica de los bares o salas de estar como espacios públicos predisponen a los entrevistados a no tratar ciertos temas como la posibilidad de sufrir un accidente fatal en un viaje o una idea similar. La observación directa, por último, manifiesta algunos problemas vinculados a la posibilidad de ser externamente verificables por sujetos que no han estado en el campo. Por ese motivo, debe complementarse con otras técnicas de acopio de información. En una segunda fase explicativa, se ha seleccionado tres casos de profesionales del turismo para trabajarlos en base al enfoque historia de vida. Según los hallazgos principales de la investigación, las variables demográficas y constitutivas del sujeto no correlacionan directamente con la percepción de riesgo, sino a través de la experiencia de un trauma previo. No obstante, no es nada desdeñable la idea de una fobia como resultado-reacción individual a un entramado social. Si bien el miedo representa una forma de balance frente a la patología, el

objeto al cual se teme varía de persona a persona. Mientras algunos temen viajar en avión, otros sienten pánico de subir a un bus. Por demás interesante es la hipótesis de una “paradoja profesional” donde ciertos agentes de viajes hayan desarrollado un temor manifiesto a viajar.

Cabe agregar, se incluirán recortes periodísticos de noticias vinculadas al riesgo en los viajes para reforzar las categorías a analizar. Para la interpretación de los datos, resultantes de las entrevistas, se ha usado el método de análisis temático horizontal por la cual se pueden precisar categorías comunes acorde a los diversos discursos individuales. De esta manera se pretende arribar a la construcción de un meta-discurso que permita la verificabilidad de las hipótesis planteadas en la introducción.

Terminal de Ómnibus de Retiro

En primera instancia se observan personas acompañadas ya sea por su pareja, por chicos que pueden ser sus hijos o amigos entrando y saliendo de la terminal. En los bares no se han detectado clientes bebiendo bebidas alcohólicas, en su mayoría, debido a la hora del día en la cual se lleva a cabo la observación consumen agua, café y jugos de varios tipos. Los pasajeros en espera de arribar su viaje se caracterizan por estar completamente serios, tensos, algunos usan sus celulares para enviar mensajes o aprovechan para leer un libro o el periódico. Particularmente, es difícil en el caso de darse una conversación entre ellos poder escuchar que dicen debido a los reiterados anuncios de los arribos y las partidas que se escuchan en todos los rincones de la terminal.

No obstante, existen una serie de televisores pegados al piso (que funcionan con una moneda) en donde el pasajero puede ver televisión. Según me comentaron, estas piezas de tecnología tienen la función distraer al cliente mientras espera su partida y hacer la espera menos tensionante. En ocasiones, se puede ver una película o incluso algún documental. Cabe recordar que si bien estos servicios ya se encontraban presentes a bordo del micro, es por vez primera que se han trasladado a la plataforma de espera. El equipaje se constituye como un bien preciado que todos cuidan celosamente. Ya sea teniéndolo a mano muy cerca o dejándolo al cuidado de algún familiar si se tienen que alejar del grupo de referencia por un momento. En la mayoría de los casos, se le encarga a la persona quien queda en custodia del equipaje que mantenga “los ojos abierto” y tenga cuidado que no le roben el mismo.

Entre los negocios y los servicios que ofrece la Terminal a los pasajeros hemos contabilizado un total de 57 establecimientos aproximadamente. Entre ellos se destacan cuantitativamente los kioscos (8), y las jugueterías (8) seguido de stands de

venta de diarios y revistas (7), bares y restaurantes (5), locales de venta de equipaje (4) y de ropa deportiva (4) entre otros. Es interesante la presencia de una sucursal del Banco Ciudad para la extracción de dinero, una quiniela e incluso una peluquería. Cualitativamente, si bien disminuidos en número con respecto a otros locales, las telefónicas y los Cyber se encuentran repletos de clientes y pasajeros que utilizan estos servicios para estar en comunicación con amigos y seres queridos antes de su partida o a su regreso. Otros lugares públicos como bares y restaurantes también encuentran una gran demanda de consumo por parte de los viajeros. Las siguientes observaciones preliminares se desprenden de la observación minuciosa del comportamiento de los viajeros en los distintos locales comerciales.

- 1) El contacto con otras personas, ya sea virtual o físico, cumple un rol fundamental antes de la partida del viajero. Ello explica la gran demanda que tanto bares (contacto físico) como Cyber (virtual) tienen en la terminal de ómnibus de retiro. Es importante señalar que aún gente que viajaba sola se sienta en estos lugares emulando la compañía de otros, como por ejemplo la televisión.
- 2) Se nota una importante demanda de juguetes por parte de los viajeros para los niños.
- 3) La abundancia de locales de venta de revistas o diarios como kioscos revela existe una relación entre el viaje y la lectura. Este recurso es muy consumido dentro de los pasajeros para enfrentar el aburrimiento.
- 4) Se encuentra cierta tensión en las personas quienes arriban de un viaje. Con el rostro serio y el paso apurado, se observa que quieren abandonar rápidamente la terminal. Seguramente, este gesto se deba al cansancio producido por el viaje.

Aquel que viste la terminal recibirá por parte de dos promotoras un folleto emitido por La Agencia Nacional de Seguridad Vial, organismo dependiente del Ministerio del Interior. El folleto se titula “Ayúdenos a Mejorar su viaje y a Proteger su vida”, el mismo contiene una serie de reglamentaciones que deben tener los micros para poder operar. En el folleto se pide a los pasajeros que observen si las reglamentaciones se cumplan y denuncien a los organismos intervinientes si alguna empresa está en infracción. Entre las recomendaciones más importantes del documento se encuentran: a) la existencia de dos matafuegos, ubicados uno en la cabina del conductor y el otro a la vista del pasaje; b) la existencia de dos ventanas destruibles con sus correspondientes martillos, c) corroborar en el techo de las unidades la existencia de escotillas y d) la presencia y funcionamiento del avisador acústico y lumínico de exceso de velocidad entre otros. En el pie del folleto se lee una leyenda de común interés “*Si se puede evitar, no es un accidente*”.

El énfasis del folleto apunta al accidente como no determinado, siguiendo las observaciones de A. Giddens, el destino se presenta abierto a la posibilidad de sufrir un accidente el cual se constituye como evitable al viajero, sobre todo si este coopera con la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, denunciando cualquier irregularidad en las empresas que brindan el servicio. El pasajero, es agente co-responsable, siguiendo la tesis de la reflexibilidad del mismo autor, de su propio destino. Es el pasajero quien debe auditar que la unidad que lo debe transportar por contrato cumpla con las reglamentaciones necesarias en materia de seguridad en el transporte. En tanto que responsable de su propia seguridad, el pasajero no demanda seguridad en forma pasiva sino que opera en un nivel de responsabilidad similar al Estado y a sus instituciones.

Asimismo, como hipótesis de trabajo es interesante la relación que existe entre el motivo de viaje y la percepción de riesgos a los viajes. Para quienes viajan por placer existe una clara separación entre el hogar, el viaje, el destino y el retorno. Una de las preocupaciones principales de quienes perciben al viaje como un proceso en sí mismo, es llegar sano y salvo a destino y retornar en igual condición al hogar. Por el contrario, aquellos quienes viajan por motivos laborales, de negocios o competencias deportivas no distinguen al viaje como parte del destino. Sus preocupaciones principales versan en torno a dar un buen papel, o tener una buena performance, o asociada a un correcto desarrollo de su actividad laboral y su labor profesional. El viaje, para ellos, no sólo se vincula a la actividad que los mueve hacia ese destino sino que también los une al triunfo o a la ganancia.

Aeroparque Metropolitano Jorge Newbery

Del Aeroparque Jorge Newbery parten vuelos domésticos al interior del país e internacionales a países limítrofes. Es uno de los principales centros aeroportuarios del país en donde diariamente se congregan miles de viajeros y turistas de clase media y media alta. Es por demás interesante observar que a diferencia de Retiro donde abundan las sillas para sentarse a esperar el embarque, en Aeroparque para sentarse hay que consumir en los bares o confiterías disponibles. También es importante mencionar que existe mucha seguridad privada en Aeroparque como así presencia policial tanto dentro como en las afueras del aeropuerto. Creemos que este es el motivo por el cual la gente en general se nota distendida, tranquila y sonriente aun cuando las colas en el sector de pre-embarque son enormes. Lo cierto parece que a diferencia de Retiro “el ritual de partida” se compone de cuatro fases:

La primera comienza con la presentación del viajero, seguramente en móvil privado o en taxi al aeropuerto con el fin de dirigirse al stand de la aerolínea que los

transportará e iniciar una vez allí los trámites correspondientes al preembarque. En el mostrador se presenta el equipaje, se pesa, y el pasajero abona un canon extra si éste sobrepasa el límite permitido por persona. Se le entrega al pasajero un ticket en resguardo del equipaje y de su contenido y también asignando los asientos dentro del avión. La segunda fase comienza cuando el viajero deja el equipaje y se predispone a entretenerse hasta que se anuncie la partida de su vuelo. En estos casos el viajero dispone de 4 restaurantes, dos alojados en el primer piso y dos en la planta baja, sectores de boutiques y de un locutorio, el cual según nuestras observaciones se mantenía semivacío (otra diferencia sustancial con Retiro en donde los locutorios se encontraban atestados de gente), una capilla destinada a dar una oración a la virgen de Lujan o incluso un altar en honor a la virgen de Loreto, ambos lugares de no más de 5 mtrs² en donde los viajeros pueden rezar encomendando su seguridad a Dios antes de su partida. Por lo general en cuarenta minutos de observación estos lugares permanecen vacíos, los viajeros no muestran propensión a acudir a estos establecimientos.

Una de las características de la segunda fase es que el pasajero se ve aliviado de tener que estar cuidando de sus pertenencias y ya una vez entregado a la compañía aérea se predispone a disfrutar de los beneficios y entretenimientos del lugar los cuales se caracterizan por una completa asepsia y lujo. Un café, en uno de los restaurantes mencionados, cuesta no menos de \$ 10 mientras que un embalaje de equipaje completo con seguro incluido \$ 35. Se estima que 3 de cada 10 personas por motivos de seguridad embalan el equipaje para evitar que los empleados de la aerolínea transportadora puedan robar objetos de valor. La tercera fase se caracteriza por la entrada del pasajero a la zona de embarque propiamente dicha en donde debe presentar sus documentos, acreditar su identidad, su ticket aéreo y el ticket de su equipaje. Una vez validada exhaustivamente su identidad (y sin excepciones) el viajero ingresa a una sala de espera en donde será conducido por medio de un micro al avión mismo. Cuando el vuelo llega a destino, el pasajero presentará su ticket para que se le retorne su equipaje o pertenencias personales. Por otro lado, al ser un lugar cerrado, a diferencia de Retiro, en Aeroparque Jorge Newbery se prohíbe fumar.

Existe una diferencia sustancial entre la fase primera y tercera en el ritual de viaje. Las colas en el preembarque a diferencia del embarque se caracterizan por: una cantidad grande de gente hablando en voz alta y haciendo mucho ruido, sacándose fotos o hablando por celular varios minutos (eso explicaría porque los negocios de telecomunicaciones se encuentran menos llenos que los de Retiro, el segmento al cual apunta este transporte goza de telefonía propia) y existe mucho desorden y confusión en cuanto a como y en que dirección deben formarse las filas para hacer el Check-in, en general se mezclan los vuelos.

Buquebus

La Terminal Buquebus se encuentra físicamente ubicada en el puerto de Buenos Aires, bajo la jurisdicción de la Prefectura Naval Argentina, para ser más exactos en Dársena Norte. La terminal conecta Buenos Aires con Montevideo y otras ciudades uruguayas por vía marítima. El tráfico de personas que se visualiza es notablemente menor a los de las terminales de Aeroparque y Retiro. La sala de espera de los arribos está decorada con globos circulares amarillos, una pantalla plateada de la cual vierte agua en forma de cascada. A su vez, el piso se forma por adoquines perfectamente alineados mientras que los stands de atención al público no muestran más de 3 personas. En la pantalla central del hall se observa una pantalla gigante en donde están registradas todas las salidas y entradas del día. Los comercios de la terminal no son muchos, podemos observar 1 kiosco, 1 casa de cambio para monedas extranjeras, un café-restaurant, una alquiladora de autos, una concesionaria Mercedes Benz. El clima es bastante monótono, hasta por parte aburrido. Los productos ofrecidos en los negocios hablan de un alto poder adquisitivo de los pasajeros con respecto a la terminal de micros de Retiro.

La ventana del bar da al río de la Plata, un extraordinario paisaje que trae calma y tranquilidad. Por lo demás es interesante notar que el bar se encuentra decorado con fotos de época, muchos de ellos viajeros y transatlánticos, tal vez de fines de siglo XIX o principios del XX en donde se ilustran no sólo las costumbres y vestimentas sino también los primeros pasos de la empresa Buquebus como transporte naviero. En varias de las fotografías en blanco y negro se pueden ver buques transatlánticos de 3 chimeneas con excepción de una en la cual hay 4, lo cual hace sospechar que se trata del Titanic, el mítico buque que chocó con un Iceberg y protagonizó una de las tragedias marítimas más conocidas del siglo XX. En el sentido de Sontag y Bourdieu, dicha foto parece simbolizar una especie de “exorcismo” de la tragedia la cual una vez recordada y contenida en imágenes permite que no vuelva a ocurrir. A diferencia de Aeroparque, donde me comentaban había en otros tiempos un equipo de psicólogos para asistir a los viajeros que temían volar, en Buquebus no hay un servicio de ese tipo. Ello sugiere que la navegación parece ser una forma de transporte que en el imaginario se percibe como más segura. Por medio de la fotografía, la posibilidad de un desastre, siempre latente en cualquier tipo de transporte, se hace mínima. Eso explicaría porque en Aeroparque o Retiro no hay fotos retrato de buses o aviones como sí los hay en Buquebus.

Perfil de Los Entrevistados Germán.

Germán tiene 25 años trabaja como mozo en Rosario desde hace cuatro años. Según comenta se encuentra conforme con su trabajo aun cuando no se encuentra en relación de dependencia. Si bien, no acostumbra a viajar mucho en ocasiones prefiere realizar viajes cortos entre Rosario y Buenos Aires para “despejar la cabeza”. No tiene preferencias acerca de viajar solo o acompañado aunque ha recalcado su deseo de viajar preferentemente por las noches para que sus viajes se hagan más cortos. Durante sus viajes, el entrevistado mira películas o duerme para pasar el rato. A la hora de salir de viaje una de sus mayores preocupaciones son los accidentes de tránsito sobre todo los vuelcos en días de lluvia. Germán manifiesta nunca haber subido a un avión pero de tener la oportunidad hacerlo sin ningún tipo de problemas. Asiduo televidente de noticieros, considera que existen muchas cosas deben cambiar a la hora de hacer política. Según su opinión los diferentes gobiernos democráticos no han sido todo lo eficientes que él esperaba hasta que las consecuencias no se hicieron en esperar en Diciembre de 2001.

Facundo

Por el contrario Facundo, 19 años no tiene una posición política bien definida. Tenista de profesión, vive en Posadas junto a su familia. A diferencia de Germán, Facundo ha viajado en avión a Estados Unidos y Europa para competir profesionalmente. Su día de trabajo se presenta como bastante sacrificando llegando a entrenar en ocasiones hasta 8 horas diarias. Al año realiza aproximadamente unos seis viajes. Si bien, Facundo manifiesta que “le encanta lo que hace” su sueño máximo es entrar a competir en la ATP World-Tour (Asociación de Tenis Profesional). Para sus viajes, el entrevistado prefiere los aviones por dos motivos, no debe tener la concentración de manejar y puede ocupar el tiempo de viaje en sus estrategias de juego o revisando técnicas junto a su entrenador, quien viaja con él en la mayoría de sus competencias. No acostumbra a llevar mucho equipaje y considera preferible a viajar acompañado aunque admite en la mayoría de los casos lo hace solo. A diferencia de tu turista clásico, las preocupaciones de Facundo a la hora de viajar se vinculan al torneo o competencia en sí y no al desplazamiento. Como parte de- el viaje se constituye en un proceso de reflexión en donde se revisan ciertas cuestiones que hacen al tenis. Facundo no identifica al viaje como un estado liminar por el cual se llega a un destino, sino como parte misma de su objetivo principal, “ganar y seguir en carrera” para competir en el circuito internacional de tenis.

Santiago

Instalado en Puerto Madryn desde 1996, Santiago de 39 años vive solo trabaja como Docente en la Universidad Tecnológica Nacional, además de ser Licenciado en Organización industrial, trabaja como liquidador de jornales en una Pesquera. Aun

cuando manifiesta estar conforme con su trabajo, deja claro que “vivir en Argentina” no es nada fácil. Los sueldos son bajos y las condiciones de trabajo malas. Al igual que Germán, Santiago no realiza muchos viajes al año y solamente viaja a Formosa debido a que tiene su pareja viviendo en ese lugar. Prefiere no salir mucho de vacaciones o de viaje y considera que al auto como su medio de transporte preferido porque le da mayor independencia que el resto. A la hora de organizar su viaje, Santiago pondera el factor económico como uno de los principales criterios. Por motivos de seguridad, el entrevistado opta por no viajar de noche aunque manifiesta que no tiene impedimentos en viajar en días de tormenta. Por su parte, no llegar a tiempo al destino planificado se constituye como una de sus preocupaciones más comunes. Prefiere evitar los destinos muy calurosos y considera prioritaria la seguridad en su hogar cuando se encuentra ausente. En el pasado, le robaron 2 veces mientras se había ausentado por trabajo, eso ha llevado a Santiago a estar intranquilo cada vez que sale de viaje o por lo menos planear viajes de corta duración. A la hora de especificar si viajar en Argentina es seguro, el entrevistado manifiesta que la falta de límites, la falta de controles eficientes y el desapego de los argentinos a las normas viales hacen que viajar sea algo inseguro. Ello se debe a la idiosincrasia argentina y a los valores culturales que prefieren el “facilismo” al trabajo y el sacrificio. A diferencia de los otros entrevistados, Santiago se encuentra en una posición exceptiva (la cual se puede caratular de aceptación pragmática según el desarrollo de A. Giddens) con respecto a la situación de amenaza:

“en este país hay una idiosincrasia muy particular. Lamentablemente no se invierte en educación y estamos pagando las consecuencias con todo lo que eso implica... Lo que ves. Delincuencia, facilismo, vaguísimo, todo fácil. Tenes caso de villas donde los tipos siguen la tercer generación de tipos que viven del plan jefes y no laburan, los chicos asimilan lo que ven no?. Sigo con esto, si tus padres son muy trabajadores, probablemente vos lo seas. Normalmente es así. Me parece que el Estado en este momento tiene que dejar de politizar ciertas cuestiones dejar de afanar, y sobre todo ser mucho más eficientes en la administración de los recursos. Digo con esto, si afanan que afanen porque lo hacen en todo el mundo pero por lo menos que hagan algo. Al Estado le interesa solo la política”.

Héctor y Alejandro

Por último, Héctor (59 años) y Alejandro (20 años) presentan perfiles totalmente antagónicos los cuales vale la pena contrastar. Héctor reside en Capital Federal desde hace 60 años es licenciado en bioquímica y vive actualmente con su mujer y sus tres hijos. Considera estar conforme en general con su trabajo de bioquímico aunque reconoce que siempre el ser humano tiene una tendencia a “ganar más y trabajar menos”. Entre las cosas que le molestan respecto a la situación laboral en Argentina es la disparidad de salarios entre profesionales universitarios y no

universitarios como por ejemplo “los encargados de edificios”. Héctor manifiesta viajar pocas veces solo en verano y en la mayoría de los casos por placer. Su destino preferido es la ciudad de Mar del Plata, y prefiere manejar él cuando sale de viaje. Entre las cuestiones que le preocupan a Héctor a la hora de viajar es hacerlo de día (por cuestiones de seguridad), hacer viajes cortos y acompañado por si surge algún problema de salud u otro inconveniente como ser un robo o un atraco. A su vez, Héctor nos cuenta que prefiere los días soleados para viajar en vez de los tormentosos a tal punto que: *“si me dan a elegir prefiero un día soleado, por una cuestión de seguridad y del placer del viaje. En un viaje por lo general en día de tormenta o con clima adverso uno tiene que estar mucho más atento a todo o cualquier cosa que pueda pasar, es común a lo de la noche, viajar de noche también puede ser peligroso”*. Una de las cuestiones más comunes en Héctor es la gran ansiedad que le despierta el viaje, en ocasiones nos comenta que debe revisar los bolsos y las cosas 3 veces o más para cerciorarse de no haberse olvidado nada. Aun cuando Héctor manifiesta que viajar es algo seguro hoy en día gracias a toda la tecnología puesta al servicio del consumidor, el hecho de salir de vacaciones implican “un cambio” necesario para el descanso y el combate de la rutina pero reconoce que durante las vacaciones uno se comporta de manera diferente, hace cosas diferentes!”. El Estado asimismo parece haber tomado un rol protagónico en la seguridad de los viajeros facilitando trámites burocráticos pero monitoreando “todo lo que pasa en el aeropuerto”. Asiduo lector de periódicos y noticieros, el entrevistado nos dice no gustarle las noticias donde hay “gente muerta, heridos, o robos” pero reconoce que es una realidad la cual se da en otras partes del mundo también. Su mujer, que hasta el momento escuchaba atenta la entrevista manifiesta estar acuerdo con Héctor pero agrega que la falta de seguridad y el aumento de la delincuencia tienen que ver con la declinación en la educación y la disparidad de salarios entre profesionales y no profesionales. A diferencia de Santiago, Héctor toma la amenaza desde una postura de “optimismo sostenido” considerando a la educación y a la tecnología como factores fundamentales a la hora de cambiar la situación.

Por el contrario, Alejandro representa la postura de un muchacho que se gana la vida en un circo (no profesional) y cuya fundamentación con respecto a los riesgos percibidos se da dentro del tipo cuarto, compromiso radical (las cosas deben cambiarse desde uno mismo). Con Estudios de bachiller completos que le llevaron un poco más de lo esperado, vive en Montevideo con su madre. Aclara que se fue de la casa de los 17 años pero no los motivos. Alejandro manifiesta estar medianamente conforme con su trabajo en el circo y los espectáculos callejeros. Su estilo de trabajo lo lleva a realizar varios viajes al año entre Montevideo y Uruguay. En cuanto a sus preferencias, nos comenta que manejar requiere mucha responsabilidad por lo cual es “mucho mejor” si alguien lo lleva. Las posibilidades de sufrir accidentes viales son

“altas” por lo cual se debe focalizar la atención en lo que se está haciendo. Si puede, prefiere viajar en compañía y considera que le falta conocer el resto de Suramérica países como Chile, Bolivia y Brazil. La diferencia de cambio entre la moneda argentina y uruguaya, el robo y el delito en Buenos Aires, y el grado de violencia son tres de sus preocupaciones más importantes a la hora de salir de viaje. Por todo aquello que ve en televisión y escucha, considera que nunca viajaría a Haití y admite no tener mucha afinidad con China como destino turístico. Su propio estilo de vida y trabajo lo llevan a tener una idea de las vacaciones poco convencional, pero es algo escéptico a la hora de precisar si es posible que el Estado ofrezca mayor seguridad a los viajeros. Con poco interés en noticieros y periódicos nuestro entrevistado nos dice que el individualismo y el egoísmo son dos aspectos claves en nuestra forma de vida actual. Cuando se le pregunta si cree las cosas se encuentran fuera de control, replica que sí. *“Que las cosas estén controladas?... mmmm no se.. yo creo que para las personas que están en el poder las cosas están bien, ellos si tienen el control ;!!!. Para ellos las cosas no están fuera de control pero para una persona común y corriente que sale a laburar, se tiene que comer garrones, y que se rompan los trasportes o te roben, o te maten para ellos si esta todo fuera de control. Pero para los que tienen el poder las cosas están en sus manos. Acá en Argentina no me he comido ningún garrón personalmente pero de repente yo veo cosas... la paso diferente porque a mi el tipo de cambio me hace ganar dinero pero garrón... garrón no poder tomarte un tren a las 22.30 de la noche a la zona de villa Ballester o ir a Constitución a la noche, eso es un garrón”*. No obstante, Alejandro explica que todo cambio empieza por uno mismo, con su dedicación y esfuerzo lo cual sólo da los frutos esperados si la persona de al lado hace lo mismo. Los medios masivos de comunicación son el principal escollo para que la gente pueda fraternizar y desenvolverse mejor fuera del consumo mediático masificado (en palabras textuales “la gente está mareada no se da cuenta”). Desde la tipología de reacciones adaptativas en Giddens podemos señalar Alejandro tiene gran semejanza con el “optimismo sostenido”.

NOTICIAS DE ACCIDENTES, DESASTRES Y RIESGOS ASOCIADOS A LOS DESTINOS TURISTICOS.

Con el objetivo de construir una malla temática que permita comprender el resultado de las entrevistas en profundidad realizadas a profesionales del área de turismo, en la presente sección se ha recopilado de diversas fuentes periodísticas (prensa escrita) noticias asociadas al riesgo que de alguna u otra forma afectan la cosmovisión de los entrevistados. Los diferentes indicadores que se desprenden del análisis discursivo de las columnas serán puestos en consideración a fin de crear una matriz de información que permita optimizar la interpretación de los resultados de las entrevistas. Las noticias son expuestas siguiendo una breve descripción del tema, no por fecha de ocurrencia sino por palabras claves.

Accidentes Marítimos

Sin lugar a dudas por la cantidad de víctimas, y la cobertura mediática, el hundimiento del Costa Concordia en Italia fue el evento más conmocionante desde la tragedia del Titánic. La embarcación Costa Concordia se hundió el 13 de Enero de 2012 luego de chocar con una roca en las cercanías de la isla de Giglio en Toscana, Italia. Como resultado de la tragedia, 32 pasajeros perdieron la vida debido a una mala maniobra del capitán quien en su afán de brindar un espectáculo turístico, llevó al barco demasiado cerca de la costa, impactando el caso contra las rocas del arrecife.

Una jueza argentina se encontraba entre las personas que tuvieron que nadar varios kilómetros hasta la costa para salvar su vida. Su testimonio es presentado como de capital importancia para recrear no sólo las causas de la tragedia, sino como se comportaron los oficiales de la tripulación, quienes habían sido seriamente cuestionados por las autoridades marítimas⁹. La causa del accidente no se debió a motivos técnicos, sino a negligencia humana por parte del capitán Francesco Schettino quien fuera del barco desobedeció las órdenes para volver a embarcar¹¹. En términos financieros la tragedia puede costarle a las compañías aseguradoras unos mil millones de dólares¹².

Diversos periodistas cuestionaron la actitud “poco ética” del capitán apelando a una retórica que disminuya su masculinidad, tratándolo en ocasiones de irracional y vanidoso. Clarín en una columna del día 18 de Enero de 2012 titula “Schettino lo primero que hizo al llegar a tierra fue llamar a su mamá”. La misma nota hace referencia a los dichos del mismo capitán, quien apelando al arquetipo del Titánic, habría asegurado “no me hubiera gustado ser el capitán del Titánic”. La nota continúa *“Pero Schettino no lo fue. En parte, porque la banda no siguió tocando ni el capitán continuó hasta el final. A Schettino tampoco lo recordarán por sus ojos azules, su bronceado perfecto o su sonrisa de dandy. A diferencia de Edgard John Smith, el capitán del Titánic, Schettino pasará a la historia por haber sido el primero en huir”*¹³.

Los diversos recortes periodísticos analizados coinciden en señalar que en este caso, el accidente no surge de una maniobra imprudente, como realmente ocurrió, sino de la “cobardía” de la oficialidad del buque que dejó a miles de pasajeros abandonados. El arquetipo del Titánic se contrapone al Costa Concordia en tres aspectos esenciales: a) los efectos ecológicos, b) los daños en vidas humanas, y c) el

⁹ “Insólito: el capitán dijo que se cayó en un bote”. La Razón. 19 de Enero de 2012. Página 14.

¹⁰ “Tragedia en el Mediterráneo” Clarín. 18 de Enero de 2012. Página 4

¹¹ “A dos días del naufragio, rescataron a tres personas”. La Razón. 16 de Enero 2012. Página 10

¹² Tragedia en el Mediterráneo” Clarín. 18 de Enero de 2012. Página 4

¹³ “Con Sonrisa de Dandy y Orgulloso de su barco”. Clarín. 18 de Enero de 2012. Página 4

comportamiento del capitán. Por su parte, los testimonios apelan a la emotividad vinculando la vulnerabilidad de las víctimas a la indeferencia de su tripulación¹⁴. Véase el siguiente fragmento que parece ilustrativo, *“el tema de los viejos lobos de mar, las mujeres y los niños primero, fue según los relatos, el imperio del sálvese quien pueda. Los europeos, señala un argentino, se mataban a golpes por un lugar en los botes. Le pegaban a chicos y mujeres. Ya a salvo, cuando la irracionalidad debería dar paso a la racionalidad, o aunque sea al buen gusto, una connacional se quejaba por haber perdido ropa de marca, pinturas, perfumes, botas, cámaras y MP4 entre otras cosas”*¹⁵.

Accidentes en Ruta

Choque entre micro y camión deja como saldo 7 muertos y 30 heridos a la altura de la localidad Misionera de Caraguatay (ruta nacional 12). En su totalidad, la breve nota (no más de 10 centímetros) alude a las fuentes policiales para revelar que ambos vehículos chocan de frente, y no por el estado de la ruta¹⁶.

Debido a la intensa niebla, se registró un accidente donde 10 maestras rurales perdieron la vida en la ruta nacional 95 en Santa Fe. Así lo expone un titular de Clarín el cual como tema del día hace referencia a lemas como “los guardapolvos se mancharon con los lúgubres colores de la muerte”. El recorte enfatiza en la figura del dolor y la incomprensión de lo que podría haber sido un accidente evitable, aun cuando luego reconoce que el tema de la niebla es de muy difícil manejo por parte de la autoridad vial. Oriundos de Tostado (Santa Fe) encontraron la muerte luego que una Fiat Ducado sin habilitación pertinente (en donde iban las maestras) chocara con una Ford F 100 productos de la escasa visibilidad. La noticia presenta a las víctimas como personas abnegadas, con vocación que viajaban a sus respectivas escuelas en inferioridad de condiciones¹⁷. En otra de las columnas (siete vidas unidas por la vocación) describe la historia de las cuatro maestras que hasta último momento iban a subir a la combi pero desistieron o no pudieron hacerlo. Estos testimonios evocan una idea acabada de divinidad donde el futuro queda de antemano fijado con frases como “una mano del cielo me corrió del accidente.. no me tenía que pasar”. En esta frase, lo sucedido, el evento adquiere una significación acorde al tiempo de morir. La muerte en los caminos, se encuentra, circumscripita dentro de una cobertura que primero busca características de la víctima, para luego establecer las razones del evento acorde a esas particularidades.

¹⁴ “Crucero Hundido: ya son cinco los muertos y quedan 15 desaparecidos”. Tiempo Argentino. Año 2 N 603. 16 de Enero de 2012. Página 26.

¹⁵ “Costa Concordia: miseria en el medio de la tragedia”. La razón. Página 2

¹⁶ “Chocan Micro y Camión: siete muertos y 30 heridos”. La razón. 30 de Mayo de 2012. Página 9

¹⁷ “Choque con 10 muertos, Santa Fe: todo el pueblo llora por la tragedia de las maestras”. Clarín 28 de Mayo de 2013. Página 4.

Accidentes Ferroviarios.

En 2011 se sucede un accidente en la estación de trenes de Flores (Buenos Aires, Argentina) cuando un colectivo (línea 92) cruza una barrera baja y es arrollado por el tren que se estaba próximo a la estación Flores del ramal Sarmiento. Como resultado se contabilizaron 11 muertos y 228 heridos. El intendente de la ciudad de Buenos Aires, ing. Mauricio Macri cuestiona públicamente la responsabilidad en la tragedia de Julio Devido, funcionario del gobierno nacional, por la falta de obras de soterramiento. La columna apunta como causa principal la falta de soterramiento por falta de presupuesto público. Por su parte, la empresa TBA (Trenes de Buenos Aires) acusa a la policía metropolitana por no haber mandado un efectivo, en conocimiento de que la barrera no funcionaba bien¹⁸. Los continuos desperfectos en la barrera generaron una contra-norma por la cual muchos conductores, no prestaban atención a las alarmas.

A 60 kilómetros de la capital de San Luis, Argentina se sucede un accidente como saldo deja seis víctimas fatales, de sexo femenino entre 10 y 11 años. El accidente ocurre cuando un micro, por pasar un paso a nivel sin barrera, es arrollado por un tren. Al lugar asisten las autoridades nacionales y provinciales. La columna refleja la idea que la tragedia se vuelve a repetir, a dos meses del accidente de Flores, definiendo al evento “como la peor tragedia en la historia de San Luis”. Aunque no se precisan las causas reales del accidente, asumen que la falta de barrera o la negligencia pudieron haber sido causa del mismo¹⁹. La nota hace hincapié no sólo en la edad de las víctimas, sino en su condición de miembros de un colegio católico que iban de viaje de estudios.

Buenos Aires, Argentina, 51 personas pierden su vida, cuando el tren ramal Sarmiento impacta contra el andén de estación Once, un año después del accidente de Flores. Si bien las causas son diferentes, los testimonios apuntan a que los frenos de la locomotora y la falta de mantenimiento en los sostenes de la estación que no amortiguaron el impacto de las formaciones, catalogado como el tercer accidente más grave del país. La empresa argumentó que en ningún momento el maquinista dio parte o noticias sobre el mal funcionamiento de los frenos, lo cual se constituye como un error humano. Por su parte, el maquinista aduce que ante las condiciones de trabajo, era algo habitual trabajar con los frenos en mal estado, y que ese fue el motivo de no haber reportado el desperfecto. Se nota en la columna una dicotomía entre el error humano y la falta de mantenimiento, como dos tesis encontradas para explicar las causas del accidente²⁰. Se observa en la misma edición, página 12, una

¹⁸ “Flores: Acusaciones por la responsabilidad de la tragedia”. La Razón. 15 de Septiembre. 2011. página 4

¹⁹ “Un Tren Arrolló a un micro 8 muertos”. La Razón. 3 de Noviembre 2011. N, 5225. página 7.

²⁰ “La empresa TBA dice que no hubo alertas por los frenos”. Clarín. 26 de Febrero 2012. página 4

mención a los lugares donde eran originarios las víctimas: *“Moreno es el partido que más víctimas sufrió en el accidente, seguido por la Matanza y Morón. En ese distrito, cabecera del Sarmiento, vivían 19 de los 51 muertos. Uno de los casos más desgarradores es el de Graciela Romero, que murió en el accidente junto a su hijo de dos años”*²¹. La nota hace referencia a una circunscripción geográfica y ocupacional de las víctimas describiendo las localidades donde vivían a la vez que sus profesiones. También se intenta presentar la noticia en forma sensacionalista cuando se revela que entre las víctimas se encontraban niños pequeños y mujeres embarazadas.

A 16 meses del accidente de Once, la misma línea volvió a protagonizar otro accidente el 14 de Junio de 2013 por la mañana entre las estaciones de Morón y Cautelar. A las 7.07 un tren que iba con rumbo a estación Moreno encuentra a otro de frente que estaba estacionado por el mismo ramal. Con centenares de heridos y tres muertos, el diario Tiempo argentino tituló *“tragedia en Cautelar: 3 muertos y 315 heridos”*. El texto analizado cubre la noticia haciendo eco de la intervención judicial para estudiar los elementos técnicos que van a esclarecer el caso. Se observa cierta tendencia a examinar el proceso de culpabilización del evento, en lugar de hacer una cobertura emocional sobre los efectos del accidente. Los controles ejercidos sobre el motor-man, las declaraciones del ministro del interior F. Randazzo sobre la compra de los frenos nuevos, combinado a la necesidad de implementar una ley Federal de inversión ferroviaria fueron los tópicos centrales del texto analizado. En las páginas subsiguientes se hace expresa referencia a la *“bronca y impotencia que sintió la presidenta argentina Cristina Fernández de Kirchner”*. Esta lectura se hace acorde a una idea de devoción y puesta a punto que el gobierno estaría realizando para mejorar el sistema ferroviario. En palabras textuales, *“siento un poquito de bronca e impotencia- retomó”* porque estamos poniéndole todo, muchísimos recursos económicos y humanos, inversiones y tiempo. Y que pasen cosas como esta, nos duele a todos”²². En esta descripción notamos dos formas de cubrir la misma noticia que es importante resaltar. En un sentido, el texto apunta a la calidad inexpugnable de la prueba y en la eficacia de los peritos como agentes con el conocimiento necesario para dilucidar las causas del accidente, notablemente importantes para prevenir un evento similar en el futuro. Mientras por el otro, se hace referencia a los dichos de la máxima mandataria donde la impotencia denota una idea de resignación frente a lo imprevisible que puede ser un accidente, un evento que no perdona aun cuando el gobierno estuviese haciendo una fuerte inversión en el tema.

²¹ “Once: desde empleados hasta un ingeniero, entre los muertos”. Clarín. 26 de Febrero 2012. página 12

²² “Cristina confesó que sintió bronca e impotencia por a tragedia ferroviaria”. Tiempo Argentino. Año 4, N 1111. Página 5.

Por el contrario, el diario Clarín, enemistado con el gobierno nacional, titula ante el mismo hecho “*Otra vez tragedia*”. A diferencia de la visión anterior, las columnas desde la página primera hasta la séptima hacen hincapié en la falta de control por parte de las autoridades de lo que hubiese sido un accidente anunciado. Incluso una de las columnas titulada, cuando la realidad choca de frente con el relato a cargo de Fernández-Quinte dice “*los hechos son sagrados pero el comentario es libre, le contesto el juez de la corte Carlos Fayt a la presidenta cuando lo crítico porque sigue trabajando a los 95 años... otra vez en la década ganada la gente se muere camino al trabajo en un tren maldito, una cáscara recién pintada donde no funcionan las puertas en una emergencia y las paredes de acero de los trenes se doblan en un choque como si fueran de papel*”²³. A diferencia del Argentino, la razón del accidente se encuentra dictaminada y achacada al gobierno nacional. La construcción de un relato ficticio por parte del gobierno se contrasta con una realidad cruel que tiene de víctima ciudadanos indefensos que iban hacia sus trabajos. El gobierno sería culpable de la falta de planeamiento, inversión, infraestructura y control de las empresas ferroviarias privatizadas en la década de los 90. Particularmente, Clarín toma como forma discursiva la parte emocional de las personas involucradas en el accidente, vinculando lo sucedido a la tragedia de once. “*Las escenas fueron calcadas a las de la tragedia de Once. Vagones montados unos sobre otros y muchos hierros retorcidos. Todo estaba oscuro. Y con el impacto las luces de los trenes se apagaron. Todo era gritos, un olor fuerte a quemado, había humo*”²⁴.

Crimen contra turistas

Laurent Scwebel tenía 52 años y había trabajado como fotógrafo profesional en lugares peligrosos como Siria o Líbano. Es asesinado en ciudad de Buenos Aires, cuando le intentan robar su cámara de fotos. Desde su Francia natal había viajado a Puerto Madryn para hacer una sesión de fotos. Había ido al barrio de Retiro a fotografiar el monumento de los “caídos en Malvinas” cuando un delincuente lo sorprende para robarle la cámara. En el forcejeo logra clavarle un cuchillo a la altura del corazón. La columna examinada dice “*El ministerio de Seguridad de la Nación informó que en las cercanías del lugar del crimen hay nueve puestos policiales del Plan Seguridad Urbana. Ninguno logró prevenirlo*”²⁵. Asimismo, el espacio (que ocupa toda una página) tiene en el centro una foto de la víctima y referencias a los siguientes aspectos centrales: la víctima era una persona que había viajado por todo el mundo, en situaciones expuesta a peligro extremo y que siempre había salido ileso. Se hace referencia no sólo a la localización de donde sucedió el atraco, sino a las experiencias de su profesión como fotógrafo y geólogo. Tercero, se apela a formas estereotipadas de la

²³ “La Realidad choca con el relato”. Clarín. 14 de Junio 2013 Página 4.

²⁴ “Sarmiento, tragedia repetida con 3 muertos y 315 heridos”. Clarín. 14 de Junio de 2013. Página 3

²⁵ “No tiene sentido asesinar a alguien por una cámara”. Clarín. 9 de Febrero de 2012. Página 39

personalidad de la víctima en frases como “siempre estaba muy feliz, le gustaba reír, le encantaba la vida”, extraídas de una entrevista con familiares cercanos en Francia.

Corría el martes 29 de Abril de 2014, en el parque general San Martín de Mendoza, un grupo de turistas australianos se preparaba para pasar su última noche en la ciudad, antes de viajar a Chile cuando fue asaltado por dos delincuentes que intentaron arrebatarle el bolso. El turista se resistió y cayó al piso. Una vez ahí fue abatido por los dos sujetos que se fueron a la fuga. Si bien se intentó reanimarlo, el turista australiano, Nicholas Heyward murió de inmediato. El diario clarín cubre la noticia haciendo referencia al lugar donde los australianos quisieron alojarse, cercanos al parque San Martín y en la amabilidad de la víctima. Según el artículo, un empleado del hospedaje reportó que se trataba de “un grupo ameno, como pasa casi siempre en los hostels”²⁶. El lugar donde sucedió el asesinato no es por sí “peligroso” ya que es transitado por miles de personas que hacen su recreación o ejercicios de rutina. El evento genera un shock en la comunidad hasta el punto de movilizar a las autoridades de seguridad provinciales a realizar un operativo de búsqueda de los asesinos.

Síntesis

Entre los recortes periodísticos examinados, se pueden mencionar cinco aspectos comunes a todos ellos. Existe un fuerte foco en la localización geográfica del evento trágico, un rastreo en tiempo y espacio que remite a una pertenencia respecto al territorio. Si bien las causas del accidente son mencionadas en un principio como meras especulaciones, los titulares prestan mayor interés a las consecuencias. La cantidad de víctimas, las edades de las mismas y las condiciones biográficas coyunturales son de capital importancia para darle mayor emotividad a la nota. Siguiendo esta explicación, la muerte de niños y mujeres ocupa mayor espacio que otro tipo de grupo etáreo como adultos o mayores de edad. También el motivo de viaje es un factor importante a tener en cuenta en las coberturas de los periódicos. Aquellas personas que mueren o son heridas en condiciones vulnerables, y/o en viajes de ayuda solidaria son presentadas como incomprensibles, respecto de aquellas muertes donde se observa negligencia por parte del conductor. Si bien en la mayoría de las notas, se apela a una idea acabada y más profunda de esclarecimiento y justicia, en ocasiones el tipo de profesión de las víctimas genera mayor o menor impacto. Como se ha mencionado, el crimen de un turista y profesional francés adquiere una cobertura mayor que otro tipo de víctimas. La violación y asesinato de dos turistas francesas, en calidad de blanco vulnerable, también adquiere notable interés por parte de la prensa. Sin embargo, el tratamiento no escapa del trinomio

²⁶ “Robo y Muerte en Mendoza. Motochorros asesinaron a un turista australiano”. Clarín 29 de Abril. 2014, página 40

profesión-edad-contexto del viaje. Cuando el daño se sucede en viajes cuyos motivos son culturalmente promovidos por la sociedad, ello quiere decir, viajes de trabajo, ayuda solidaria o recreación, el impacto es mayor que cuando ese viaje se lleva a cabo en otras condiciones como ser, consumo de drogas, o turismo sexual.

PROFESIONALES EN TURISMO.

Las cifras estadísticas nos hablan de un gran volumen de personas que a menudo dejan su hogar para veranear en destinos turísticos o viajan por placer a lugares exóticos, verdaderas economías del desplazamiento apoyadas en el consumo del signo y el estatus. No sólo vivimos en un mundo móvil, sino que los medios tecnológicos hacen del viaje algo placentero y seguro. Si bien, el imaginario colectivo y las reglas de etiqueta imponen que el “buen turista” es aquel quien puede costearse un largo viaje, no todos sienten placer al tener que viajar. Una gran cantidad de personas demuestran signos manifiestos de ansiedad, depresión y fobia a utilizar determinado medio de transporte o a dejar su ámbito de residencia (Burnham, 2007). En la literatura especializada, por desgracia, pocos estudios se han ocupado de ellos. El aspecto central que diagrama la presente investigación descansa en la necesidad de comprender la fobia al viaje como una característica evolutiva en la vida del sujeto, pero sujeta a variables socio-demográficas. ¿Puede un profesional de los viajes tener miedo a viajar?, ¿cuál es el factor común que tienen aquellos que demuestran aversión a los viajes?, ¿son propensos a trabajar más que los demás?, ¿es un resultado de su apego por cumplir objetivo o congraciarse con sus jefes?, o simplemente ¿es la experiencia un mecanismo que ayuda a regular el temor?

Para poder responder satisfactoriamente estas preguntas nos hemos servido de tres biografías, reconstruidas bajo la metodología de la historia de vida, entre los años 2001 a 2014. Los entrevistados, dos hombres y una mujer, trabajan en diferentes rubros de la industria turística. Nuestra tesis es que la aversión al viaje no queda condicionada por ninguna variable constitutiva del sujeto como ser clase, edad, ocupación o género, sino que es una reacción adaptativa a la pérdida y posterior duelo de un familiar cercano. El trabajo puede inscribirse en una parte conceptual en donde se discute las limitaciones y aciertos de la teoría de la percepción del riesgo en turismo y hotelería, acompañado de una revisión psicoanalítica de los diferentes sistemas apegos estudiados por la psicología aplicada. Por último, exponemos tres casos reales de personas que desde diversas ópticas mantienen diferentes posiciones frente a la “idea de viajar”. Nuestro trabajo pretende expandir las aplicaciones de la tesis del apego formulando nuevos campos de estudio dentro de la base exploratoria del sujeto. Estamos en condiciones de explicar porque ciertas personas desarrollan reacciones evitativas a abandonar lo conocido (simbolizado por el hogar) mientras otras van por el camino opuesto. En este tipo de casos la paradoja se da porque

personas que trabajan como profesionales en la esfera del turismo y están familiarizados con los viajes desarrollan temores y fobias de la misma manera que otros.

La teoría psicoanalítica, desde sus comienzos, ha establecido la relación entre madre e hijo como axioma principal para explicar la conducta humana. La energía intra-psíquica es canalizada por un vínculo que es siempre parental (Freud, 1995; Spitz, 1969). Para Freud, la fobia (como temor extremo) representaba una combinación de sentimientos antagónicos frente al mismo objeto. Para evitar la fragmentación de la identidad (escisión), Freud sostenía, el sujeto crea un objeto al cual poder evitar, y al hacerlo, la estabilidad intra-psíquica queda protegida (Freud, 1998). Recordemos que el mismo Freud había desarrollado un pánico manifiesto a viajar en tren.

Este desarrollo clínico llevó a investigadores como John Bowlby (1986) a recrear un corpus teórico-empírico que demostrara como la interacción entre el self y sus cuidadores impacta en la conducta presente (apoyado también por las evidencias etológicas). El niño, desde su nacimiento, busca seguridad apelando a la proximidad física con sus padres. Dependiendo como son resueltas sus inquietudes desarrollará una forma de adaptación segura o insegura. Ese sentimiento de apego se caracteriza por ser instintivo y persistir a lo largo del crecimiento del sujeto (Bowlby, 1986; 1989). Bowlby define al apego de la siguiente forma,

“El comportamiento de apego es una forma de conducta instintiva que se desarrolla en el hombre, al igual que en otros mamíferos, durante la lactancia y tiene como finalidad o meta la proximidad de la figura materna. La función del comportamiento de apego consistiría en la protección contra depredadores. Tal conducta se muestra especialmente intensa durante la niñez, cuando está dirigida hacia figuras parentales, pero continúa activa durante la vida adulta, en la que generalmente es encauzada hacia alguna figura activa y dominante que, con frecuencia se trata de un pariente, pero también a veces de un jefe o alguna persona de más edad que pertenece a la comunidad” (Bowlby, 1986, p 111)

La sonrisa entre el cuidador y el infante es la forma de comunicación representativa que mantiene el lazo de solidaridad entre ambos. Esta comunicación no verbal pone en juego una serie de estímulos e intercambios que influencia la psicología del bebé (el apego). La sonrisa promueve el apego pues genera una cercanía emocional con el cuidador. Bowlby en sus escritos preliminares despierta una polémica sin precedentes dentro de los círculos psicoanalíticos por su crítica a las posiciones clásicas. No es, agrega el autor, la pérdida del pecho materno como forma de sustento el aspecto principal de miedo en el niño, sino la posibilidad de perder el amor materno o de alguna figura importante para él. La misma Anna Freud (1960)

considera que la personalidad no se construye siguiendo los lineamientos del apego, sino por la búsqueda del “principio del placer”. Si tomamos en serio las conclusiones de Bowlby, agrega Freud hija, no podemos explicar porque niños que teniendo una infancia estable han atravesado diversas situaciones de trauma cuando fueron encerrados en un campo de concentración, desarrollan los mismos síntomas que se describen en la teoría del apego. Los efectos del trauma no deben entenderse como eventos limitados a la infancia, aun cuando Bowlby introduzca estudios provenientes de la biología.

En contraposición con lo establecido, Bowlby admite que los efectos de dicha separación son duraderos en el tiempo (y no temporales como postulaban los freudianos). Claro que existen diversos estadios o formas de adaptación que van desde “la protesta”, pasa por la despersonalización y culmina con el desapego. Para Bowlby, el tiempo de separación es de vital importancia para explicar el pasaje de una fase a otra. En forma similar al proceso de duelo, el niño modifica su apego al objeto perdido a medida que se resigna y al hacerlo, también cambia su personalidad. Cuando la figura de la madre desaparece, el niño se auto-degrada dirigiendo la hostilidad hacia si mismo y aumentando su sentimiento de culpa. Con la autoestima deteriorada su sentido de la exploración decae (Bowlby, 1960).

Los trabajos de Mary Ainsworth (1967; 1973) en guarderías de Estados Unidos y África fueron de capital importancia para la teoría de Bowlby. Cada niño observado mostraba un cambio en el comportamiento luego de haberse distanciado de su madre. Dependiendo del tiempo de desapego, la evidencia concluía dos tipos de comportamiento, ansioso-evitativo, y ansioso resistente. Los mismos resultados habían sido validados años atrás por Anderson. Durante el segundo o tercer año de vida un niño raramente se aleja de su madre más de sesenta metros antes de retornar. Si la pierde de vista, olvida la exploración ya que su deseo es volver con ella. Si el niño es pequeño atraerá la atención “haciendo berrinches” pero si es un niño de más edad emprenderá una búsqueda hasta dar con ella nuevamente (Anderson, 1972). Las contribuciones de Ainsworth tienen tanta valía como las de Bowlby ya que ella demostró la importancia de la figura materna en las distancias de exploración del niño y su base segura. Una madre insensible a las necesidades del niño resultará en conductas erráticas y conservadoras respecto a sus posibilidades en el ambiente.

Bowlby, en vistas de ello, concluye que la “conducta exploratoria” se encuentra ligada al apego materno. La exploración se fundamenta en la seguridad que adquiere el niño para alejarse de su base inicial. Cuando todas las demandas del infante son satisfechas, el self desarrolla una imagen segura de sí mismo y del ambiente. Una vez

consolidada su base segura, se lanzará a explorar al ambiente. El temor a dejar el lugar conocido puede explicarse por fallas en la socialización temprana que nos remite a la teoría del apego materno.

Las historias de vida han demostrado ser herramientas útiles para comprender la posición del sujeto y su devenir en el contexto (Bertaux & Kohli, 1984). Una relación entre dos variables no necesariamente explica el sentido de esa relación. Explica Clifford Geertz, una persona puede guiñarle un ojo a otra, y sin la profundidad del sentido nunca sabremos si estaba invitándola complacientemente o sufría de un tic-nervioso (Geertz, 1973).

Las falencias de la teoría de la percepción del riesgo para comprender los motivos por los cuales ciertas personas ponderan algunos peligros mientras ignoran otros, al igual que las limitaciones de los métodos cuantitativos para explicar modelos integrales, nos llevan a introducir nuevas formas de estudiar el fenómeno, cuyos resultados son complementarios. A diferencia de otros instrumentos, las historias de vida no requieren grandes extensiones de población pues su grado de “fiabilidad” se corresponde con la profundidad de los datos y no con la cantidad de casos. Hemos extraído con consentimiento de los pacientes tres historias de vida pertenecientes a tres personas diferentes. Por motivos de honestidad profesional sus nombres no serán revelados en esta investigación. El rol del etnógrafo fue encubierto para poder captar la mayor cantidad de detalles posibles. Asimismo, la integridad ética de los consultados jamás estuvo en riesgo por cuanto no deslindamos de cualquier imputación ética por no declarar el objetivo del estudio. Cuando el entrevistado encuentra que sus respuestas pueden dañar su reputación o rompen con una regla ética, tergiversa sus emociones declarando lo que el entrevistador desea oír. Por ese motivo, declarar abiertamente los objetivos de la investigación, en ciertas ocasiones, puede condicionar negativamente los resultados de la investigación (Goffman, 1981).

El Retrato del miedo a viajar

Cada una de las historias de vida que a continuación vamos a presentar pertenece a personas reales, cuya identidad quedará en el anonimato por expreso pedido de los entrevistados. Sus diferentes vivencias, expectativas y objetivos hacen a la descripción rica en matices.

Carlos tiene 45 años, dos hermanos (uno mayor, el otro menor), y una hermosa hija de 9 años. Su madre es ama de casa, y su padre ha sido empleado bancario retirado. Su madre ha sido extremadamente posesiva, y su padre ha tenido un rol ausente. La personalidad de Carlos no sugiere grandes patologías. La relación de Carlos con la

autoridad es óptima, considerando al “jefe” como una persona a seguir. Se motiva con objetivos impuestos y moviliza todos sus recursos para impresionar a sus superiores. Ante el trabajo se presenta siempre bien predispuesto y manifiesta un carácter optimista frente a los desafíos. Aun cuando muestra una media tolerancia a la frustración e incertidumbre, su ambición y su apego desmedido por el dinero lo han llevado a entablar negocios que le hicieron perder mucha plata. Dispuesto a colaborar con sus compañeros, Carlos ha desempeñado en la empresa de servicios turísticos donde trabaja varios puestos de responsabilidad, hasta, merito de su infatigable esfuerzo, haber sido designado como Gerente General. Su niñez ha pasado sin muchos sobresaltos siempre viviendo en la misma casa, con sus padres y hermanos. Producto de eso, Carlos ha desarrollado vínculos sociales fuertes con amigos y vecinos. Amante de vivir en casa (y no en departamento), entre sus hobbies está el fútbol, y las carreras de autos. Si bien no posee estudios universitarios, se le reconocen dotes y habilidades como vendedor. Entre sus lemas principales se encuentran, “el cliente siempre está primero, y hay que buscar una solución para el cliente”. En su esfera personal, Carlos ha atravesado varias crisis de pareja producto de la cantidad de horas que emplea en su trabajo. Según su perfil psicológico, su orientación hacia la concreción de los objetivos es tan fuerte que en caso de no poder cumplir las expectativas de sus superiores, demuestra ciertos problemas de sociabilidad. Fue precisamente, el momento en que él se alejó (renunciando a su puesto de Gerente General) en 2009 luego de un amplio cuestionamiento de su performance de la mesa directiva de la empresa. Ante la presión laboral y ciertos desmanejos con la bebida, Carlos comenzó a entablar diversas disputas con sus compañeros y subordinados. Particularmente, manifiesta una fobia clara a viajar en avión, problema que le ha causado no pocos “dolores de cabeza” cuando tenía que viajar como representante a otras provincias. Una de las cuestiones que caracteriza la psicología del entrevistado, ha sido la muerte temprana de una de sus primeras novias a la edad de 20 años, producto de un cáncer fulminante. Esta experiencia no sólo marcó su psicología, sino que comenzó a determinar su comportamiento. Para Carlos viajar acompañado es mejor que hacerlo sólo. Desde entonces, él admite que nunca la vida volvió a ser igual. El miedo que experimenta para viajar en avión no se observa en otros medios de transporte como el metro, el bus o el automóvil. Su frustración se da, entre otras cosas, explica él porque ninguno de sus dos hermanos ha desarrollado una fobia semejante. Carlos considera que existe algo terriblemente malo en su personalidad.

Juan por el contrario no manifiesta un terror extremo a viajar, pero prefiere no hacerlo. Casado con 38 años y tres hijos, Juan ha pasado toda su niñez sin un destino residencial fijo. Producto de que su padre era un trabajador asalariado, Juan ha vivido en varios barrios, provincias y estados. Desde entonces, no ha desarrollado

una red de amigos fuertes pero considera que los pocos amigos que tienen son suficientes. Posee estudios universitarios de grado y de pos-grado en turismo y hospitalidad. En su trabajo en un operador mayorista, no ha podido ocupar cargos de privilegio debido a la resistente y conflictiva relación que mantiene con la autoridad. Odia los objetivos impuestos, y prefiere motivarse con metas cortas y consensuadas. Su tolerancia a la incertidumbre es alta, pero no le interesa la posición de sus jefes sobre su trabajo. Ama los departamentos debido a que pasó gran parte de su vida en ellos, y manifiesta su desagrado de vivir en casa (ya que la considera más insegura). Entre sus hobbies podemos encontrar la lectura, y el fútbol. Juan considera que el mundo es un lugar peligroso y que uno debe cuidar la clase de relaciones que genera. Juan no ha pasado por ninguna crisis de pareja, mucho menos por cuestiones laborales ya que, por lo general, no ocupa cargos de poder y privilegio en la empresa de servicios turísticos en donde trabaja. De hecho, no le interesa el dinero más que para satisfacer sus necesidades básicas. A la hora de viajar, Juan no teme (como si Carlos) por su integridad, pero se lo ve muy preocupado cuando debe viajar junto a su voluminosa familia. Según el DSM IV, su diagnóstico no recae en la figura de la fobia sino de la “ansiedad por separación”. Juan teme por la integridad de sus seres queridos. Este hecho puede vincularse a la muerte de su padre (en un accidente casero) cuando tenía 20 años. Con la dura mochila de tener que lidiar con trámites y mantener a su familia, Juan no ha dedicado el tiempo suficiente a hacer el duelo familiar correspondiente. Este hecho lo ha llevado a incursionar al consumo de diferentes drogas, hasta su recuperación final en 2009 luego de una larga internación en una clínica especializada. Si para Carlos viajar en avión es algo terriblemente angustiante, para Juan el sentimiento de miedo se hace más difuso y se ubica hacia el vínculo (posición altruista). No importa el medio de transporte, lo que Juan no soporta es dejar el vínculo del hogar con sus hijos y mujer. De hecho durante sus viajes, raras veces puede dormir bien (cuando se encuentra solo en el hotel). Cuando lo hace con su familia, se encuentra exageradamente preocupado de que pase algo durante el viaje con algún integrante de la familia. Ambos, Juan y Carlos (a pesar de sus diferencias) han experimentado un duelo sustancial por la pérdida de un ser querido, hecho por el cual han desarrollado una “angustia existencial” a viajar. Si Carlos prefiere usar medios alternativos, Juan opta por hacerlo sólo pero al hacerlo, experimenta la angustia de tener que dejar temporalmente el hogar. En perspectiva, la única variable que ambos comparten es la presencia de “un trauma primigenio” que se ha derivado en un temor manifiesto a abandonar el hogar.

El tercer caso, es precisamente el inverso a los otros dos. Se trata de María 35 años, empleada administrativa de un importante tour-operador, estudiante de ciencias económicas que debió abandonar la carrera al casarse. Al igual que Carlos, María ha

tenido también una madre posesiva, pero se diferencia con él, en el amor que ella ha desarrollado por los viajes. María no sólo ama viajar sino que lo disfruta más cuando es con la familia. No sólo no ha desarrollado ninguna fobia sino que además no ha realizado muchos viajes en su vida. De pequeña era llevada por su padre al Aeroparque Jorge Newbery a disfrutar de la partida de los aviones aun cuando de grande ha viajado pocas veces en ese medio de transporte. A pesar de su experiencia organizando viajes, ella reconoce que no ha viajado mucho en su vida personal. A diferencia de Carlos, ella no considera que el avión sea un medio de transporte impropio o peligroso ni para ella ni para su familia. María se motiva con los objetivos impuestos por terceros, y considera que debe dejar una buena impresión con sus jefes. Ella ha vivido toda su vida en una casa con familia -padre y madre-constituida, y tres hermanas en una ciudad del interior del país. Planea, con el tiempo, finalizar sus estudios y recibirse como contadora aunque eso no le quita hoy el sueño. En la actualidad, trabaja en una empresa de servicios turísticos en donde ha llegado al rol de gerente. A diferencia de los otros dos entrevistados, Juan y Carlos, María no ha experimentado una muerte traumática de algún familiar cercano. Ella ha desarrollado una visión optimista del mundo y de la vida que la lleva a mantener lazos con seguridad. Una de las cuestiones que más le angustia en su vida cotidiana es estar sujeta a situaciones con un alto grado de incertidumbre, es decir sometida a problemas que no se pueden solucionar a corto plazo. Su umbral de control a situaciones adversas es muy bajo, hecho por el cual ha empezado una terapia psicológica que no pudo cumplimentar con éxito. Dependiente emocional de su familia, considera que el “amor” está por sobre otros valores como el dinero o el poder. El vínculo es tanto físico como simbólico. Evidencia ampliamente discutida por Bowlby sugiere que la muerte repentina de los cuidadores o personas amadas por el sujeto despiertan sentimientos que afectan su centro de seguridad y a través de éste su sistema de exploración (Bowlby, 1960; Spitz, 1960).

CONCLUSION

Si bien la teoría de la percepción del riesgo se ha situado en los últimos años como una fuente de consulta, poco puede clarificar sobre las causas que coadyuvan en el fenómeno. Las variables demográficas y sociales, como género, edad, ocupación etc, por si mismas no explican la relación entre riesgo y sujeto. Hemos extendido nuestra investigación incorporando un material abundante sobre diversos fenómenos asociados al riesgo como el miedo, la angustia y la ansiedad. Particularmente, debemos destacar el rol ambiguo que cumplen los medios de comunicación en la formación de imaginarios sociales que tienen al temor como principal protagonista. Funcionalmente, el miedo se ha transformado en un mecanismo de adoctrinamiento frente a las crecientes demandas ciudadanas sobre seguridad y protección (como lo han revelado las entrevistas). Dicho discurso del riesgo asociado a robos, accidentes, crímenes a turistas parecen estar a la orden del día. Podemos hablar sin miedo a equivocarnos de un “riesgo turístico”. Los viajes, por tratarse de desplazamientos temporales fuera del ámbito de residencia el cual confiere seguridad al individuo, se presentan como prácticas que aumentan la vulnerabilidad del viajero y por ende generadores de riesgos. Si bien el turismo y la hospitalidad, como actividades industriales han puesto esfuerzos importantes para reducir la percepción de riesgos de sus consumidores, los medios masivos de comunicación han reforzado las imágenes negativas en destinos turísticos representando un gran problema para el funcionamiento de los mismos.

Las sociedades modernas radican y se fortalecen en la contradicción, cada regla, norma e incluso la ley abre la puerta a su violación. La desviación normativa no sólo es funcional, como advertía el profesor Durkheim, a la producción económica sino que aumenta el valor de los bienes de consumo. El crimen y el robo, en tanto que, situaciones prohibidas por la ley de los hombres, confieren mayor valor a lo que proscriben. Las sociedades descansan, de esta forma, en lógicas del “como si” cuyas regulaciones tienen la función de regular la contradicción. A la vez que los medios de comunicación, enfatizan sobre los riesgos que supone el exceso de velocidad o conducir bajo los efectos del alcohol, diversos filmes, películas o video-juegos hacen de la velocidad o la violencia su principal discurso. Los riesgos del calentamiento global son una y otra vez remarcados pero las personas parecen no tener voluntad de cambiar sus hábitos cotidianos de vida. Lo expuesto sugiere en la medida exista un riesgo por delante también tendemos a ritunizarlo con el fin de hacerlo propio. Los huracanes y tifones, en los Estados Unidos, reciben un nombre que los distingue de otros año tras año aun cuando las fuerzas naturales involucradas en su formación sean las mismas. A este proceso se lo conoce como “adaptación al riesgo”. Todo viaje abre la puerta a generar por sí mismo un riesgo ya que la

vulnerabilidad del viajero aumenta. La particularidad del viaje turístico puede definirse como una convergencia entre la novedad y la seguridad. La motivación a viajar es generada por una válvula de escape con el fin de permitir una evasión temporal de las normas, pero a la vez requiere la concentración de recursos para reducir el grado de incertidumbre y garantizar la seguridad del viajero. Hasta la fecha, el riesgo ha ocupado la atención de muchos especialistas y scholars en la disciplina turística, muchos de ellos impulsados luego de los diferentes eventos que sucedieron al principio del milenio como ser la acción de grupos “terroristas”, “desastres naturales”, “crisis económicas” y “nuevas mutaciones de virus” entre otros. Mientras el lego atribuye al viaje una causa directa de ansiedad, debido a que debe desplazarse por senderos desconocidos, los expertos consideran que viajar en el mundo moderno es una actividad peligrosa. El lego teme por lo que no conoce, a la vez que el experto teme por lo que conoce. El agente de viaje trata de forma despersonalizada el viaje de otros asumiendo todos los riesgos y peligros en nombre de “ese otro” (cliente) quien paga por su sentido de seguridad. Esa relación dialéctica de seguridad abre el canal para una nueva paradoja asociada a la profesionalidad. El experto entra en pánico cuando alguien de su entorno se encuentra involucrado dentro de su campo de experticia. En el trabajo de campo relevado, en 45 agentes de viajes, una gran mayoría (80%) manifestó su rechazo a organizar viajes a familiares cercanos, mientras que sólo un 20% consideraba seguro hacerlo. Asimismo, se ha detectado dos casos en los cuales se muestra una imposibilidad extrema a viajar. A diferencia del lego, en el caso del experto las variables demográficas no parecen tener alcance en el estudio del fenómeno. Si bien el lego es más influenciado por miedos fabricados por los medios de comunicación, los profesionales están sujetos a condiciones parentales que pueden explicarse por medio del sistema de apego materno. En todo viaje, la posibilidad de encontrar la muerte es una realidad insoslayable. Aquellos profesionales que tienen su sistema de exploración dañado, manifiestan mayor aversión que otros a los viajes.

Por ese motivo puede concluirse que en la presente investigación, la evidencia recolectada sugiere que ciertas variables como logro profesional, ingreso, carrera, clase social, experiencia en viajes previos, y cantidad de años de residencia en el mismo vecindario no son variables influyentes en el temor que siente una persona a viajar. Si bien este sentimiento va tomando ciertos matices, los cuales van desde el pánico como en el caso de Carlos hasta el miedo al desapego como en Juan, lo cierto es el nivel de tolerancia tampoco establece explicaciones claras al problema tal y cual este ha sido planteado. Como sugiere en parte la teoría del apego, la muerte y posterior duelo de un ser querido, por el contrario, parece demostrar una alta sensibilidad al miedo a viajar. De hecho, María que comparte una gran cantidad de similitudes tanto con Juan como con Carlos, adora viajar. La fobia de Carlos se

descarta por condiciones familiares pues ninguno de sus dos hermanos la padece. La única variable que distingue el sentido negativo que confieren Juan y Carlos se explica porque ambos, en diferentes estadios de sus vidas, han enfrentado la muerte repentina de un ser querido. De cierta forma que no podemos precisar en la presente investigación, el miedo al viaje (en sus diversos grados) funcionaría como un mecanismo de defensa anclado en el proceso de duelo del sujeto. Se entiende, como conclusión secundaria, que el apego al dinero y la necesidad de concreción de los objetivos marca la diferencia entre un miedo sutil y un pánico extremo. Si Juan quien sólo trabaja para subsistir manifiesta un miedo por los “otros”, Carlos en el polo opuesto y obsesionado por su trabajo, manifiesta un miedo personal a morir mientras vuela. A diferencia de Juan, María comparte con Carlos su complacencia con las personas que denotan autoridad, pero ella no ha sufrido la muerte de ningún familiar cercano, y por eso se pueden inferir que ha desarrollado una posición positiva frente al viaje. No sólo el objeto de miedo difiere sino también su tenor y fuerza. No obstante, para poder continuar dichas inferencias se requiere mayores investigaciones.

Referencias

- Abdel-Azim, T. S. (2010). “The Relationship between the perception of Risk and the Decision Making process of Travel of French Tourists. The case of Egypt”. *Tourismos: an international Multidisciplinary Journal of tourism*. Vol. 5 (2): 29-47.
- Ahlfeldt, H; Franke, B. y Maennig, W. (2009). “Terrorism and The regional and religious risk perception of foreigners: the case of german tourists”. *Economic Discussions*. No. 24. Faculty of Economics and Social Science, University of Hamburg. Material disponible en <http://ideas.repec.org/p/hce/wpaper/024.html>. Extraído el 12 de Octubre de 2009.
- Alexander, C. L. (2008). “Safety, Fear and Belonging: the everyday realities of Civic Identity. Formation in Fenham, Newcastle upon tyne”. *Acme: an International E Journal of Critical Geographies*. British Columbia University, Canada. Vol. 7 (2): 173-198. Material disponible en <http://www.acme-journal.org/vol7/CLA.pdf>. Extraído el 16 de Agosto de 2009.
- Albó, Xavier. (1992). “La Experiencia Religiosa Aymará”. En *Rostros Indios de Dios, cuadernos de investigación*. La Paz, CIPCA, UCB.
- Ainsworth, M D (1967) *Infancy in Uganda: infant care and growth of love*. Baltimore, John Hopkins University Press.

Ainsworth, M D (1973) "The development of infant and mother attachment" In B Caldwell & H Ricciuti (eds) *Review of Child Development Research*. Chicago, Chicago University Press.

Anderson J.W. (1972). *Attachment Behaviour out of Doors*. Cambridge University Press, Cambridge.

Anderson, W. Juaneda, C. y Sastre, F. (2009). "Influences of pro-all-inclusive Travel Decisions". *Tourism Review*. Vol. 64 (2): 4-18.

Andrade-Lima, J R. (2004). "Análisis económico de la demanda del turismo doméstico en Brasil: aspectos teóricos y comprobaciones". Volumen 13. Números 1 y 2:143-159.

Araña, J y C. León. (2008). "The Impact of terrorism on tourism demand". *Annals of Tourism Research*, 35 (2): 299-315.

Aristóteles, de Estagira. (1997). *Ética Nicomaquea*. México, Editorial Porrúa.

Arfuch, L. (2005). "Cronotopías de la Intimidad". *En Pensar este Tiempo*. Arfuch, L. (Compiladora). Buenos Aires, Paidós, Pp. 132-168.

Ascanio, A. (2003). "Turismo: la reestructuración cultural". *Pasos, revista de turismo y patrimonio Cultural*. Vol. 1 (1): 33-37. Material disponible en <http://pasosonline.org/Publicados/1103/PS030103.pdf>. Extraído el 07 de Septiembre de 2009.

Aschauer, W. (2010). "Perception of tourists at risky destinations. A model of psychological influence factors". *Tourism Review*. Vol. 65 (2): 4-20.

Augé, M. (1996) *Los no lugares: espacios de anonimato*. Barcelona, Editorial Gedisa

Aziz, H. (1995). "Understanding attacks on tourists in Egypt". *Tourist Management*, 16: 91-95.

Bandyopadhyay, R. y Morais, D. (2005). "Representative dissonance: India's Self and Western Image". *Annals of Tourism Research*. Vol. 32 (4): 1006-1021.

Barthes, R. (1997). *Mitologías*. México, Ediciones Siglo XXI

- Bhattacharai, K., Conway, D y N. Shrestha. (2005). "Tourism, terrorism and Turmoil in Nepal". *Annals of Tourism Research*, 32 (3): 669-688.
- Barucci, P. (1974). *Tourism: ¿the end of Myth ?*. Firenze, Giunti-Barbera ed. Centro Studi Turistici.
- Bauman, Z. (2008). *Miedo Líquido: la sociedad contemporánea y sus miedos líquidos*. Buenos Aires, Paidós.
- Bauman, Z. (2009). "Freudian Civilization revisited – or whatever happened to the reality principle?". *Anthropological Psychology*, No 21: 1-9. Material disponible en <http://mit.psy.au.dk/ap/volume21.html>. Extraído el 05 de Abril de 2009.
- Bauman, Z. (2011) *La Sociedad Sitiada*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. (2006). *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva modernidad*. Buenos Aires, Paidós.
- Beck, U. (2011). "Convivir con el Riesgo Global". En *La Humanidad Amenazada: gobernar los riesgos globales*. D. Innerarity y Solana, J (Editores). Madrid, Paidós, pp. 21-32.
- Becker, P. (2011). "Whose Risks?, Gender and the Ranking of Hazards". *Disaster Prevention and Management*. Vol. 20 (4): 423-433.
- Bertaux, D., & Kohli, M. (1984). "The life story approach: A continental view". *Annual review of sociology*, 215-237.
- Bianchi, R. (2007). "Tourism and The Globalization of Fear: analyzing the politics of risk and (in)security in global travel". *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 7 (1): 64-74.
- Birtchnell, T. y Buscher, M. (2011). "Stranded: an Eruption of Disruption". *Mobilities*. Vol. 6 (1): 1-9.
- Bledstein, B. (1978). *The Culture of Professionalism*. The middle class and the higher education in America. Nueva York, Norton.
- Boniface, B. y Cooper, C. (2009). *World-wide Destinations: the geography of travel and tourism*. New York, Elsevier.

- Bourdieu, P. (2000). *La Distinción: criterio y bases sociales del gusto*. Madrid, Taurus.
- Bourdieu, P. (2003). *Un Arte Medio: ensayo sobre los usos sociales de la fotografía*. Barcelona, Editorial Gustavo Gili.
- Bouton, C. (2011). “La sima entre el saber y el poder: sobre algunas modalidades contemporáneas del Porvenir”. En *La Humanidad Amenazada: gobernar los riesgos globales*. D. Innerarity y Solana, J (Editores). Madrid, Paidós, pp. 34-45.
- Bowlby, J (1960) “Grief and Mourning in infancy and early childhood”. In *The Psychoanalytic study of the Child*. New York, International University Press, pp. 9-52
- Bowlby, J. (1986). *Vínculos Afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Editorial Morata, Madrid
- Bowlby, J. (1989). *Una Base Segura: aplicaciones clínicas de la teoría del apego*. Buenos Aires, Paidós
- Bravo, V. (2005). “El Miedo y La Literatura”. *Anales de Literatura Hispanoamericana*. Vol 34 (13-17). Material disponible en <http://revistas.ucm.es/fl/02104547/articulos/ALHI0505110013A.PDF>. Extraído el 02 de Septiembre de 2009.
- Briones-Gamboa, F. (2007). “La Complejidad del Riesgo: breve análisis transversal”. *Revista de la Universidad Cristóbal Colón*, Num. 20, Año III, Tercera Época. Pp. 9-19. Material Disponible en <http://www.eumed.net/rev/rucc/index.htm>. Extraído el 02 de Agosto de 2009.
- Britton, S. (1982). “The Political Economy of Tourism in the Third World”. *Annals of Tourism Research*. Vol. 9 (3): 331-358.
- Brunt, P. y Courtney, P. (2000). “Host Perception of sociocultural impacts”. *Annals of tourism Research*. Vol. 26 (3): 493-515.
- Burnham, J. J. (2007). “Children's Fears: A Pre 9/11 and Post 9/11 Comparison Using the American Fear Survey Schedule for Children”. *Journal of Counseling & Development*, 85(4), 461-466.
- Burns, W. J. (2007). “Risk Perception: a review”. CREATE REPORT. Center of Risk and Economics Analysis of Terrorism Events. Under office of Naval Research.

Report 07-001. University of Southern California. Material disponible en <http://create.usc.edu/research/54570.pdf>. Extraído el 10 de Octubre de 2009.

Caton, K. y Almeida-Santos, C. (2008). "Closing Hermeneutic circle?. Photographic encounters with the other" *Annals of Tourism Research*. Vol. 35 (1): 7-26

Castaño, J. M. (2005). *Psicología Social de los Viajes y el Turismo*. Madrid, Thomson Ed.

Castel, R. (1997). *La Metamorfosis de la Cuestión social. Una Crónica del salariado*. Buenos Aires, Paidós.

Castel, R. (2006). *La Inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?*. Buenos Aires, El Manantial.

Castel, R. (2010). *El Ascenso de las Incertidumbres: Trabajo, protecciones, estatuto del Individuo*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

Chauhan, V. (2007). "Safety and Insecurity: Perception of tourists visiting Kashmir, India". *Advances in Hospitality and Leisure*. Vol. 3: 3-17.

Clifford, J. (1999). *Itinerarios Culturales*. Barcelona, Gedisa.

Cohen, E. (2005). "Principales tendencias en el turismo contemporáneo". *Política y Sociedad*. Vol. 42 (1): 11-24.

Dahlhamer, J. and Nigg, J. (1994). "An Empirical investigation of rumouring: anticipating disaster under conditions of uncertainty". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 216

Delgado-Oliva, A. (2004). "Estado Actual de La Teoría del Apego". *Revista de Psiquiatría y Psicología del Niño y del Adolescente*, 4:55-69.

Derrida, J. (2006). *La Hospitalidad*. Buenos Aires, Ediciones de la Flor.

Dias Varella, M. (2007). "La Dinámica y la percepción pública del riesgo y las respuestas del derecho internacional económico". En *el Gobierno de los Riesgos*. Sozzo G. Editor. Santa fe, Universidad Nacional del Litoral, pp. 105-123

Domínguez, P, Burguette, E y A. Bernard. (2003). “Efectos del 11 de Septiembre en la hotelería Mexicana: reflexión sobre la mono-dependencia turística”. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 12 (3-4): 335-348.

Dolnicar, S. (2005a). “Fear Segment in tourism”. *CD Proceedings of the 14 International Research Conference of the Council for Australian University and Hospitality Education*. CAUTHE. 1-5 Febrero de 2005, Australia.

Dolnicar, S. (2005b). “Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis”. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (3): 197-208.

Douglas, M. (1992). *Risk and Blame*. Routledge, Nueva York. Disponible en Book.google.es. . Disponible http://books.google.es/books?id=6IRahDEPGU4C&dq=RISK+AND+BLAME&printsec=frontcover&source=bl&ots=KJX8R34gPL&sig=c0Wc4E487r2BjlEvAsVrXi96ZM&hl=es&ei=nJaWSp2TK6GBtwfbseG-Dg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2#v=onepage&q=&f=false.
Extraído el 20-08-09.

Douglas, M. (2007). *Pureza y Peligro: un análisis de los conceptos de contaminación y tabú*. Buenos Aires, Nueva Visión.

Douglas, M. y Wildavsky, A. (1983). *Risk and Culture: an essay on the selection of technological and environmental Dangers*. Los Angeles, University of California Press.

Drew, E. M. (2011). “Strategies for Antiracist Representation: ethnic tourism guides in Chicago”. *Journal of Tourism and Cultural Change*. Vol. 9 (2): 55-69

Dupuy, J. P. (1999). *El Pánico*. Barcelona, Gedisa.

Dynes, R. (1970). *Organized behavior on disasters*. Columbus, Disaster Research Center, Ohio University.

Duclos, D. (1987). “Le Risque: une construction sociale?”. En J. Fabiani, y J Thyès. *La Societéé Vulnérable*. Paris, Ecole Normale Supérieure, pp. 91-92.

Elías, N. y Dunning, E. (1992). *Deporte y Ocio en el Proceso de la Civilización*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

Entel, A. (2007). *La Ciudad y sus Miedos: la pasión restauradora*. Buenos Aires, La Crujía Ediciones.

Erikson, K. (1994). *A New Species of Trouble: explorations in Disasters, Trauma and Community*. Nueva York, Norton and Company.

Ertuna, C. Ertuna, Z. I. (2009). "The Sensitivity of German and British tourists to new shocks". *Tourism Review*. Vol. 64 (3): 19-27.

Espinosa -Rubio, L. (2007). "Contra el Miedo: Spinoza y Fromm". *Thémata*, Num. 38. pp. 47-59. Universidad de Sevilla. Disponible en <http://www.institucional.us.es/revistas/revistas/themata/pdf/38/art3.pdf>.
Extraído el 10 de Marzo de 2009.

Essner, J. (2003). "Terrorism's impact n Tourism: what the industry may learn from Egypt's struggle with al-Gama'a al-Islamiya". *Security and Development*. IPS 688.
Fabiani, J. L. y Thyges, J. (1987) *La Societéé Vulnérable*. Paris, Ecole Normale Supérieure,

Farré-Coma, J. (2005). "Comunicación del Riesgo y Espirales del miedo". *Comunicación y Sociedad. Nueva Época*. Num. 3: 95-112. Universidad de Guadalajara, México.

Fernández Juárez, G. (2000). "Tutela de las sombras: enfermedad y cultura en el Altiplano Aymará". En *sustentos, aflicciones y postrimerías de los indios de América*, Madrid, Casa de América.

Fielding et al. (2005). "Avian Influenza Risk Perception, Hong Kong". *Emerging Infectious Diseases*. Vol. 11 (5): 677-682. Material Disponible en 222.dcd.gov/eid.
Extraído el 12 de Octubre de 2009.

Flier, A. (1999). "¿Porqué el síndrome del miedo se instaló en la Argentina?". *BAE*. 05 de Mayo.

Floyd, M. y L. Pennington-Gray. (2004). "Profiling Risk: perception of tourist". *Annals of Tourism Research*, 31 (4): 1051-1054.

Floyd, M. Gibson, H. Pennington-Gray, L y B. Thapa. (2003). "The Effects of Risk Perception on Intention to Travel in the Aftermath of September 11, 2001". In *Safety and Security in Tourism: relationships, Management and Marketing*, (Eds)

Hall, M. Timothy, D. y Duval, T. New York, Haworth Hospitality Press.

Fraisse, P. (1973). "Las Emociones". *En Motivación, Emoción y Personalidad*. P. Fraisse y J. Piaget (compiladores). Buenos Aires, Editorial Paidós. Pp. 106-187.

Frechtling, D. (1993). "Key Issues in the US Travel industry futures". S. Medlik (editor). *Managing Tourism*. Oxford, Butterworth-Heinemann.

Freud, A (1960) "Discussion of Dr. Bowlby's paper" In *The Psychoanalytic study of the Child*. New York, International University Press, pp. 53-62

Freud, S. (1995). *Obras Completas*. Vol. 14. Buenos Aires, Amorrortu Editores.

Freud, S. (1996). *Obras completas. Presentación autobiográfica inhibición síntoma y angustia*. Volumen XX. Buenos Aires, Amorrortu Editores.

Freud, S. (1998). "Análisis de la fobia en un niño de cinco años". *Obras Completas*. Vol X. pp. 7-84. Buenos Aires, Amorrortu Editores.

Fritz, C. E. and Mathewson, J (1957). *Convergence Behaviour in Disaster*". Study No. 9. Washington D.C, National Academy of Sciences.

Fromm, E. (2005) *El Miedo a la libertad*. Buenos Aires, Paidós.

Fuchs, G. y Reichel, A. (2004). "Cultural Differences in tourist destination risk perception: an exploratory study". *Tourism*. Vol. 52 (1): 21-37.

Fuchs, G. y Reichel, A. (2010). "Health Tourists Visiting a Highly Volatile Destination". *Anatolia, an international Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol. 21 (2): 205-226.

Fuchs, G, Uriely, N. Reichel, A. y Maoz, D. (2012). "Vacationing in Terror-Stricken Destinations: Tourists Risk Perception and Rationalizations". *Journal of Travel Research*

García-Acosta, V. (2005). "El Riesgo como construcción social y la construcción social de los riesgos". *Desacatos. Revista de Antropología Social*. Vol 19 (1): 11-24.

- George, B, Inbakaran, R. y Poyyamoli, G. (2010). "To Travel or Not to travel: towards understanding the theory of nativistic motivation". *Tourism, an international interdisciplinary Journal*. Vol. 58 (4): 395-407.
- Getino, O. (2002). *Turismo: entre el ocio y el negocio*. Buenos Aires, Ediciones Ciccus.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: Selected essays* (Vol. 5019). New York, Basic books.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. California, Stanford University Press.
- Giddens, A. (1999). *Consecuencias de la Modernidad*. Madrid, Alianza Editorial.
- Giddens, A. (2000). *Un Mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid, Taurus.
- Goldblatt, J. y C. Hu. (2005). "Tourism, terrorism, and the new World for Event Leaders". *E-review of tourism Research*, 3 (6): 139-144.
- Goffman, E. (1981). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goody, J. (1995). *Cocina, Cousine y Clase: estudio de sociología comparada*. Barcelona, Gedisa.
- Graham, J. D. y Clemente, K. (1996). "Hazards in the News: Who Believes that?". *Risk in Perspective. Harvard Center for Risk Analysis*. Vol. 4 (4).
- Grosspietsch, M. (2005). "Can tourism provoke terrorism?". *Working Paper Series*. Num. 3. Sustainable Development Through Tourism, University of Munster, Alemania. Material Disponible en www.sd-tourism.org.
- Gut, P. y Jarrell, S. (2010). "Silver Lining on a Dark Cloud: the impact of 9/11 on a Regional tourist Destination". *Journal of Travel Research*. Vol. 46: 147-153.
- Gygax, M. D. (2007). "El Intercambio de dones en el mundo griego: reciprocidad, imprecisión, equivalencia y desequilibrio". *Gerión*. Vol. 25 (1): 111-126.

- Hall, M. (2002). "Travel Safety, terrorism and the media the significance circle of the issue attention cycle". *Current Issues in Tourism*, 5 (5): 458-466.
- Hall, M. (2010). "Crisis Events in Tourism: subjects of crisis in Tourism". *Current Issues in Tourism*. Vol. 13 (5): 401-417.
- Hall, M. Timothy, D. y Duval, T. (2003). "Security and Tourism: Towards a New Understanding?". En Hall, Timothy y Duval (compiladores). *Safety and security in Tourism: relationships, management and marketing*. Nueva York, Haworth Hospitality Press.
- Harrison, D. (2004). "Tourism in Pacific Islands". *The Journal of Pacific Studies*. Vol 26 (1): 1-28.
- Hegel, G. W. F. (1992). *Fenomenología del Espíritu*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica
- Heidegger, M. (1996). *¿Qué Es la metafísica?*. Buenos Aires, Ediciones Fausto.
- Heidegger, M. (1997). *El Ser y el Tiempo*. Santiago, Editorial Universitaria
- Henderson, J. C. (2008). "Managing Crises: UK Civil Aviation, BAA airports and the August 2006 terrorist Threat". *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 8 (2): 125-136.
- Hilb, C y Sirczuk, M. (2007). *Gloria, Miedo y Vanidad: el rostro plural del hombre hobbesiano*. Buenos Aires, Prometeo.
- Hobbes, T. (1998). *Leviatán o la materia, forma y poder de una República Eclesiástica y Civil*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Hochschild, A. R. (1979). "Work, Felling Rules and Social Structure". *The American Journal of Sociology*, Vol. 85 (3): 551-575. Material disponible en www.jstor.org/stable/2778583. Extraído el 12 de Noviembre de 2009.
- Hogarth, R et al. (2008). "Emotion and Reason in everyday risk perception". *Working Papers*. Paper N. 1108. Universitat Pompeu Fabra, España. Material Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2876321>. Extraído el 23 de Octubre de 2009.
- Holden, A. (2005). *Tourism Studies and the Social Sciences*. Oxfordshire, Routledge.

- Hoxter-Lee, A. y D. Lester. (1988). "Tourist behaviour and personality". *Personality and Individual Differences*, 9: 177-178.
- Hunter, D. R. (2006). "Risk Perception among General Aviation Pilots". *The International Journal of Aviation Psychology*. Vol. 16 (2): 135-144.
- Jiménez-Guzmán, L. F. (1986). *Teoría Turística: un enfoque integral del hecho social*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Kadt, De E. (1992). *Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?*. México: Editorial Endymion.
- Kahan, D. M. et al. (2006). "Book Review: Fear of Democracy, a cultural evaluation of Sunstein on Risk". *Harvard Law Review*. Vol. 119, N4: 1071-1109.
- Kahan, D. M. et al. (2008). "Cultural Cognition of the risk and benefits of nanotechnology". *Nature Nanotechnology*. Vol 4: 87-90.
- Kahneman, D. y Tversky, A. (1984). "Choices, Values and frames". *American Psychologist* 39 (4): 341-350.
- Kaiserfeld, T. (2010). "From Sightseeing to sunbathing: changing traditions in Swedish package tours; from edification by bus to relaxation by airplane in the 1950s and 1960s". *Journal of tourism History*. Vol. 2 (3): 149-163.
- Kessler, G. (2009). *El Sentimiento de Inseguridad: sociología del temor al delito*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Khatchikian, M. (2000). *Historia del Turismo*. Lima, Universidad San Martín de Porres.
- Kierkegaard, S. (2003). *Temor y Temblor*. Buenos Aires, Losada.
- Kierkegaard, S. (2006). *El Concepto de la Angustia*. Buenos Aires, Ediciones del Libertador.
- Kierkegaard, S. (2007). *Diario de Un Seductor*. Buenos Aires, Ediciones del Libertador.
- Korstanje, M. (2007). "Aportes de los viajes a las Ciencias Sociales: un relevamiento bibliográfico para un análisis teórico". *Gestión Turística*, Número 8. Universidad Austral de Chile.

Korstanje, M. (2008). "Turismo y Crítica a la teoría de la Base segura en Bowlby". *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Vol. XI (2). Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en www.iztacala.unam.mx/carreras/psicología/psiclin

Korstanje, M. (2009a). "Re-visiting the risk perception theory in the contexts of travels". *ERTR: e-review of Tourism Research*. Vol. 7 (4). Texas A&M University, Estados Unidos. Disponible en http://csreweb.rpts.tamu.edu/ertr/go/issues/eRTR_format_Maximiliano_Korstanje.pdf

Korstanje, M. (2009b). "Mexico and Swine Flu: an imaginary line between fear and discrimination". *Sincronia: a journal for humanities and Social Science*. Summer. University of Guadalajara, Mexico. Disponible en www.sincronia.cucsh.udg.mx.

Korstanje, M. (2009c). "Mass-Media Performance in the Construction of Gossip: the case of Dengue in Argentina 2009". *The Electronic Journal of Science Disaster*, Numero 4. University of Richmond, Estados Unidos. En prensa.

Kozak, M, Crotts, J. y Law, R. (2007). "The Impact of the perception of risk on international Travellers". *International Journal of Tourism Research*. Vol. 9 (4): 233-242.

Krewski, D. Turner, M. Lemyre, L & Lee J. (2012). "Experts vs. public perception of population Health risk in Canada". *Journal of Risk Research*. Vol. 15 (6): 601-625

Krotz, E. (1988). "Viajeros y Antropólogos: aspectos históricos y epistemológicos de la producción de conocimientos". *Nueva Antropología*, Vol. IX (33): 17-52.

Kupchik, C. (2008). "Las máscaras del movimiento (hacia una moral del viaje o itinerarios por la inmensidad íntima)". *En Derroteros del viaje en la cultura: mito, historia y discurso*. Rosario, Pro-Historia Ediciones. Pp.73-79.

Kuto, B. y J. Groves. (2004). "The Effects of Terrorism: evaluating Kenya's tourism Crisis". Pero ¿como definir un acto "terrorista?". *E-review of tourism Research*,. 2 (4): 88-95..

Larsen, S. (2007). "Aspects of a Psychology of the Tourist Experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 7 (1): 7-18.

- Larsen, S. (2009). "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management*. Vol. 30: 260-265
- Lasch, C. (1999). *La Cultura del Narcisismo*. Santiago, Editorial Andrés Bello.
- Lash, S. (1997). *Sociología del Posmodernismo*. Buenos Aires, Amorrortu Editores.
- Lash, S. y Urry, J. (1998). *Economías de Signo y Espacio: sobre el capitalismo de la postorganización*. Buenos Aires, Amorrortu Editores.
- Lechner, N. (1998). "Nuestros Miedos". *Perfiles Latinoamericanos*, 13: 179-198. Disponible en Redalyc, <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/115/11501307.pdf>. Extraído el 15 de Marzo de 2009.
- Lee, J. (2008). "Riad Fever: heritage tourism, urban renewal and Medina Property in old City of Morocco". *E-review of tourism Research*, 6 (4): 66-78.
- Lepp, A. y Gibson, H. (2008). "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". *Tourism Management*. Vol. 29: 740-750.
- Levenson, R. W.; Ekman, P. y Friesen, W.W. (1990). "Voluntary facial expression generates emotions-specific nervous system activity". *Psychophysiology*, vol. 27: 363-384.
- Levinas, E. (2000). *Ética e Infinito*. Madrid, Machado Libros.
- Lévi-Strauss, C. (1958). *Tristes Trópicos*. Buenos Aires, Eudeba.
- Lina-Manjares, P. "Las Puertas de la Micro-ciudad de México y la Ecología del Miedo". *Scripta Nova: revista electrónica de geografía y Ciencias Sociales*. Vol. IX, 194 (55). Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1243992>. Extraído el 21 de Octubre de 2009.
- Lois, C. (2007). "Mare Occidentale: el territorio atlántico en los mapamundis del siglo XVI". En *Viajes y Geografías*. Zusman, P; Lois, C y Castro, H. (Compiladoras). Buenos Aires, Editorial Prometeo, Pp. 33-50.
- López-Alonso, A. O. (2005). *Tesis Doctorales: una guía integrada de sus métodos cualitativos y cuantitativos*. Buenos Aires, Leuka.

Luhmann, N. (2006). *Sociología del Riesgo*. México, Universidad Iberoamericana.

Main, M. (2001). “Las Categorías Organizadas del Apego en el infante, en el niño y en el adulto: atención flexible versus inflexible bajo estrés relacionado con el apego”. Traducción en español y re-publicación de Revista de Psicoanálisis, Apertura Psicoanalítica. Número 8.

Malinowski, M. (1967). *Una Teoría de la cultura*. Buenos Aires, Editorial Sudamericana.

Manning, P. K (1989). “Semiotics and Social Theory”. In *Action and Structure: research methods and social theory*. London, Sage, pp. 80-98.

Mansfeld, Y. y Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety: from theory to practice*. Oxford, Elsevier Butterworth-Heinemann.

Mathieson, A. y Wall, G. (1982). “Tourism: economics, physical and social impacts”. Harlow, Longman.

Mccartney, G. (2008). “Does one culture all think the same?. An investigation of destination image perceptions from several origins”. *Tourism Review*. Vol. 63 (4): 13-26.

McNeil, S. and Quarantelli, H. E. (2008). “Past, present and Future: building an interdisciplinary disaster research center on Half-century of Social Science Disaster Research”. *Disaster Research Center*, Preliminary Paper, 362.

Mc-Intosh, R. W. Goeldner, C. y Ritchie, J. R. (1995). *Tourism: principles, practices, philosophies*. New York, Wiley.

Mengo, C. (2008). “Los Volúmenes del Tránsito: antiguos y modernos en el camino del pensar”. En *Derroteros del viaje en la cultura: mito, historia y discurso*. Rosario, Pro-Historia Ediciones. Pp. 61-72.

Merloo, J. A. (1964). *El Pánico*. Buenos Aires, Hormé.

Míguez, D. e Isla, A. (2010). *Entre la Inseguridad y el Temor: instantáneas de la sociedad actual*. Buenos Aires, Paidós.

Mileti, D. S. (1999). *Disaster by Design: a Reassessment of Natural Hazard in the United States*. Washington D.C, Joseph. Henry Press.

Miranda-Conde, M. E. (1999). *La Experiencia de ver Televisión, respuesta emocional a secuencias audiovisuales de miedo*. Tesis Doctoral al cuidado de E. Torres-Lana. Universidad de la Laguna, España.

Monterrubio-Cordero, J. C (2011). *Turismo y Cambio Socio cultural. Una perspectiva conceptual*. México, Plaza y Valdez & Universidad Autónoma de México.

Morley, D. (2005). "Pertenencias, Ligar, Espacio e Identidad: en un mundo mediatizado". En *Pensar este Tiempo*. Arfuch, L. (Compiladora). Buenos Aires, Paidós, Pp. 132-168.

Murillo, S. (2008). *Colonizar el Dolor*. Buenos Aires, CLACSO.

Mythen, G. (2010). "Reframing Risk?: Citizen Journalism and the Transformation of news". *Journal of Risk Research*. Vol. 13 (1): 45-58.

Nardone, G. (1997). *Miedo, Pánico, Fobias. La terapia breve*. Barcelona, Herder.

Nash, D. (1992). "El Turismo considerado como una forma de imperialismo". En Smith, V. (ed). *Anfitriones e Invitados*. Madrid, Endymion, pp. 66-91

Nebrada, J. J. (2009). "El Hombre libre en nada piensa menos que en la muerte". *Gazeta de Antropología*. Num. 25, texto 25-03. Material disponible en http://www.ugr.es/~pwlac/G25_03Jesus_Nebreda_Requejo.html. Extraído el 20 de Junio de 2009.

Nigg, J. M. (1995). "Risk Communication and Warning System". Pp. 369-382 in T. Horlick-Jones, A. Amdeola, and R. Casale (Eds.), *Natural Risk and civil Protection*. London, E. & F.N. Spon.

Nigg, J. (1996). "The Social Impacts of Physical Process: how do we manage what we can't control. Preliminary Paper 238. Disaster Research Center, University of Delaware. Material disponible en <http://dspace.udel.edu:8080/dspace/bitstream/19716/646/1/PP238.pdf>. Extraído el 07 de Octubre de 2009.

Niyaz, A. (2010). "Terrorism and Extremism: a threat to Maldives Tourism Industry". *Unisci. Discussion Papers*. No. 24. Octubre.

Oliver-Smith, A. (2002). "Theorizing disasters, nature, power and Culture?". En Hoffman, S. y Oliver-Smith, A. *Catastrophe & Culture: the anthropology of disasters*. Oxford, School of American Research James Currey, pp. 23-47.

Ordóñez, L. (2006). "La Globalización del Miedo". *Revista de Estudios Sociales*. Número 25: 95-103. Disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=81502512&iCveNum=6525>. Extraído el 01 de Agosto de 2009.

Osagie, I. y Buzinde, C. (2011). "Culture and postcolonial resistance: Antigua in Kincaid's a small place". *Annals of Tourism Research*. Vol. 38 (1): 210-230

Osmar-Fonteles, J. (2004). *Turismo e Impactos Socio-ambientales*. Sao Paulo, El Aleph.

Oszlak, O. (2006). *Los miedos de los argentinos: ensayos socio-políticos y culturales*. Buenos Aires, Editorial Espacio.

Panksepp, J. (1982). "Toward a General psychobiological theory of Emotions". *The Behavioural and Brain Sciences*. Vol. 5 (407-467).

Paraskevas, A. y Arendell, B. (2007). "A strategic Framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination". *Tourism Management*. Vol. 28: 1560-1573.

Park, K. y Reisinger, Y. (2010). "Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels". *Tourism Geographies*. Vol. 12 (1): 1-24.

Pastoriza, E. (2010). *La Conquista de las Vacaciones: breve historia del turismo en la Argentina*. Buenos Aires, Edhasa.

Pinto Soares, C. M. (2005) "Desarrollo turístico en la Isla de Itaparica, Brasil. Análisis del ciclo de vida. Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen 13, Número 3 y 4.: 273-289.

Pizam, A. Reichel, A. y Stein, F. (1982). "tourism and crime: is there a relationship?". *Journal of Travel Research*. Vol. 20(3): 7-10.

Plog, S. (1973). "Why destination areas rise and fall in popularity." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 13 (3): 13-16.

Plog, S. (1991). *Leisure Travel; making it a growth market.. again!.* Nueva York, Ed. Wiley and Sons.

Pousadela, I. (2000). "El contractualismo hobbesiano". *En La filosofía Política Moderna: de Hobbes a Marx*. A. Boron (Compilador). Buenos Aires, Editorial Eudeba. Pp. 365-379.

Prado Biezma, J. (2006). "Viajes con viático y sin viático". *Revista de Filología Románica*. Anejo IV: 15-29.

Prideaux, B. (2005). "Factors affecting bilateral tourism Flows". *Annals of Tourism Research*. Vol. 32 (3): 780-801.

Qi, X. C. Gibson, H y Zhang, J. (2009). "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sports & Tourism*. Vol. 14 (1): 43-67.

Quarantelli, E. L. (1975). "Panic Behavior: some empirical observations". *Paper presented at the American Institute of Architects Conference on Human Response to Tall Building*, July 19, 1975, Chicago, Illinois. Available at Disaster Research Center, Preliminary Paper, 20.

Quarantelli, E. L. (1982). "People's reactions to emergency warnings". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 75.

Quarantelli, E. L. (1990). "The Mass media in disasters in the United States". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 150.

Quarantelli, E. L. (2001). "The Sociology of Panic". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 283.

Quarantelli, E. L and Wenger, D. (1989). "A cross Societal comparison of Disaster News Reporting In Japan and the United States". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 142.

Quintal, V. A. Lee, J. A y Soutar, G. (2010a). "Risk, uncertainty and the theory of planner behavior: a tourism example". *Tourism Management*. Vol. 31: 797-805.

Quintal, V. A. Lee, J. A y Soutar, G. (2010b). "Tourists Information Search: the differential Impact of Risk and Uncertainty Avoidance". *International Journal of Tourism Research*. Vol. 12: 321-333.

Ramos y Loscertales, José María. (1948). "Hospicio y clientela en la España Céltica". *Revista Emerita* 10: 308-337

Reichel, A. Fuchs, G y Uriely, N (2007). "Perceived Risk and the non-institutionalized tourist role: the case of Israeli student ex backpackers". *Journal of Travel Research*. Vol. 46: 217-226.

Reisinger, Y. y F. Mavondo. (2005). "Travel Anxiety and Intention to Travel internationally: implication of Travel Risk perception". *Journal of Travel Research*, 43 (3): 212-245.

Ribeiro, R. J. (2000). "Thomas Hobbes o la paz contra el clero". *En La filosofía Política Moderna: de Hobbes a Marx*. A. Boron (Compilador). Buenos Aires, Editorial Eudeba. Pp. 15-38.

Robin, C. (2009). *El Miedo: historia de una idea política*. México, Fondo de Cultura Económica.

Robson, L. (2005). "Risk Management for meetings and Events". *Annals of Tourism Research*, 35 (3): 840-842.

Richardson, J. (2010). "The certainty of uncertainty: risk Management revisited". *Foresight*. Vol. 12 (4): 47-64.

Rodriguez, H; Díaz, W. and Aguirre, B. (2004). "Communicating Risk and warnings: an integrated and interdisciplinary Research Approach". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 337.

Roehl, W. and Fesenmaier, D. (1992). "Risk Perceptions and Pleasure Travel: an exploratory analysis". *Journal of Travel Research*, Vol. 30 (4): 17-29.

Sábada, T. (2008). *Framming: el encuadre de la noticia: el binomio terrorismo medios*. Buenos Aires, La Crujía.

Sackett, H. y Botterill, D. (2006). "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of tourism Research*. Vol. 4 (2): 44-49. A&M Texas University, Estados Unidos, Material Disponible en www.ertr.tamu.edu. Extraído el 02 de Febrero de 2009.

Sampieri Hernández, R, Collado Fernández, C. y Lucio Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, Mc-Graw-Hill.

Santana-Talavera, A. (2006). *Antropología y Turismo: ¿Nuevas bordas, viejas Culturas?*. Barcelona, Editorial Ariel.

Santayana, G. (2001). "Filosofía del viaje". *A Parte Rei*, número 15 (Mayo). Material disponible en <http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/page9.html>. Extraído el 05 de Octubre de 2007.

Saurí, J. (1984). *Las fobias*. Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión.

Schluter, R. (2003). *El Turismo en Argentina: del balneario al campo*. Buenos Aires, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

Schluter, R. (2008). *Turismo: una versión integradora*. Buenos Aires, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

Scott, N. y Jafari, J. (2010). "Introduction : islam and tourism" *In Tourism in the Muslim World*. Scott, N y Jafari, J Editors. Wagon Lane, Emerald Group Publishing, pp. 1-13.

Sessa, A (1979). *El Balance de la Investigación turística con implicaciones sociales en los últimos 25 años: ensayos de turismo*. Bogotá, Bogotana Impresores.

Sierra, J.C; Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). "Ansiedad, angustia y estrés". Tres conceptos a diferenciar". *Revista Mal-estar y subjetividad*. Vol. 3 (1): 10-59.

Simmel, G. (2002). *De la Aventura: ensayos de estética*. Barcelona, Península.

Slovic, P. (1987). "Perception of Risks". *Science, new series*. Vol. 236 (4799): 285-285.

- Slovic, P. y Weber, E. (2002). "Perception Risk posed by Extreme Events". *Conference. Risk Management Strategies in an Uncertain World*. Palisades, Nueva York. Abril 13-12.
- Stalling, R. (1997). "Sociological Theories and Disaster Studies". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 249.
- Sjoberg, L. (1999). "Risk Perception by The Public and By Experts: a dilemma in risk management". *Human Ecology Review*. Vol. 6 (2): 1-9. Material disponible en
- Smith, V. (1992). "El Turismo Esquimal: micromodelos y marginación". En Smith, V. (ed). *Anfitriones e Invitados*. Madrid, Endymion, pp. 95-137.
- Somnez, S. (1998). "Tourism, Terrorism, and political instability". *Annals of Tourism Research*. Vol. 25: 416-456.
- Sontag, S. (2008). *Sobre la Fotografía*. Barcelona, Editorial Debolsillo.
- Soyinka, W. (2007). *Clima de Miedo*. Barcelona, Editorial Tusquets.
- Spinoza, Baruch de. (2005). *Tratado Político*. Buenos Aires, Quadratta.
- Spitz, R. (1960) "Discussion of Dr. Bowlby Paper". In *The Psychoanalytic study of the Child*. New York, International University Press, pp. 85-94
- Steiner, C. (2007). "Political instability, Transnational Tourist Companies and Destination Recovery in the Middle East after 9/11". *Tourism and Hospitality Planning & Development*. Vol. 4 (3): 169-190.
- Steiner, C. (2009). "Political risk, violent political unrest and Foreign Direct investment in the Tourism Industry". *Geographisches Institut. Papers of C. Steiner*. Disponible en http://www.staff.uni-mainz.de/steinec/Publikationen/Steiner_VPU-Tourism-FDI_1009_WP.pdf
- Strauss, L. (2006). *La Filosofía Política de Hobbes: su fundamento y su génesis*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Strongman, K. T. (1996). *The Psychology of Emotions: theories of emotions in perspective*. Chichester, Willey and Sons.

- Suetonio, C. (1985). *Los Doce Césares*. Madrid, Editorial Sarpe.
- Sunstein, C. (1996). "Legal Reasoning, political Conflict". Oxford, Oxford University Press.
- Sunstein, C. (2005) *Laws of Fear: Beyond the Precautionary Principle*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Sunstein, C. (2006). *Riesgo y Razón: seguridad, ley y medioambiente*. Buenos Aires, Editorial Katz.
- Szalai, K. y Ratz, T. (2007). "Tourist perception of Uncertainty and Risk Associated with Extreme Weather Events". *3 International Conference on Tourism Future Trends*. 26-29 Octubre. Sharm el Sheikh, Egipto. Material Disponible en <http://www.ratztamara.com/extreme.pdf>. Extraído el 12 de Octubre de 2009.
- Tang, C. T y Wong, K. N. (2009). "The SARS epidemic and international visitors arrivals to Cambodia. Is the impact permanent or transitory?". *Tourism Economics*, vol. 15 (4): 883-890.
- Taylor, A. J. W. (2000). "Tragedy and Trauma in Tuvalu". *The Australasian Journal of Disasters and Trauma Studies*. Vol. 2000-2. Material disponible en <http://www.massey.ac.nz/~trauma/issues/2000-2/taylor.htm>.
- Tierney, K. (1994). "Sociology's Unique Contributions to the Study of Risk". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper, 204.
- Torregroza-Lara, E. J. (2009). "Del viajero al turista: estética y política del paisaje urbano". *Desafíos*, (19): 71-103.
- Turner, Louis y Ash, John. (1975). *The Golden borders: International Tourism and the pleasure Periphery*. Londres: Constable Edit.
- Urry, J. (2007). "Introducción, Culturas Móviles". *En Viajes y Geografías*. Zusman, P. Lois, C y Castro H (compiladoras). Buenos Aires, Prometeo, Pp. 17-31.
- Vannini, P. (2012). *Ferry Tales, mobility, Place, and Time on Canada's West Coast*. New York, Routledge.

- Vastfjall, D. Peters, E. y Slovic, P. (2008). "Affect, Risk Perception and future optimismo alter Tsunami disaster". *Judgement and Decision Making*. Vol 3 (1): 64-72.
- Veblen, T. (1974). *La Clase Ociosa*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Vernant, J. P. (2005). *Érase una vez ...el universo, los dioses, los hombres*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Virilio, P. (1991). *La Inseguridad del Territorio*. Buenos Aires, La Marca.
- Virilio, P. (2007). *Ciudad Pánico: el afuera comienza aquí*. Buenos Aires, libros el Zorzal.
- Vukonic, B. (2010). "Do we Always understand each other?". In *Tourism in the Muslim World*. Scott, N y Jafari, J Editors. Wagon Lane, Emerald Group Publishing, pp. 31-43
- Wallingre, N. (2003). *Transporte Carretero Argentino*. Buenos Aires, Ediciones Turísticas.
- Wang, K-C. et al. (2010). "Group Package Tour leader's Intrinsic Risks". *Annals of Tourism Research*. Vol. 37 (1): 154-179.
- Waters, E. et al. (2002). "Bowlby's Secure Base Theory and the Social/ Personality Psychology of Attachment Style: work in progress". *Attachment and Human Development*, vol. 4: 230-242.
- Weber, M. (1985). *Ensayos de Sociología Contemporánea II*. Buenos Aires, Ediciones Planeta-Agostini.
- Weber, M. (2003). *Ética Protestante y el espíritu del Capitalismo*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Weinstock, D. (2011). "Riesgo, Incertidumbre y Catástrofe". En *La Humanidad Amenazada: gobernar los riesgos globales*. Innerarity, D. y Solana J (editores). Madrid, Paidós, pp 69-86
- Wen-Bin, C; Ming-Hsu, C. y Chien-Lung, C. (2009). "The Moderating role of Personal relevance on differential priming of anxiety and Sadness on Perceived travel risk: a replication". *Psychological Report*. Vol. 104: 500-508.

Wenge, C. O. (2007). "Razones para Viajar. *Factótum. Revista de Filosofía*. Número 5. Edición Viajes y Viajeros. Disponible en <http://www.revistafactotum.com/>. Pp. 88-91.

Wenger, D. and Friedman, B. (1986). "Local and National Media coverage of disaster: a content analysis of the Print media's treatment of disaster myths". *Disaster Research Center*, Preliminary Paper 185a.

White, N. R. y White. P. (2007). "Home and Away: tourists in a connected World". *Annals of tourism Research*. Vol. 34 (1): 88-104.

Wong, J. Y. y Yeh, C. (2009). "Tourist Hesitation in Destination decision Making". *Annals of Tourism Research*, 36 (1): 6-23

Wolf, M. (1991). *La Investigación en la comunicación de masas, crítica y perspectivas*. Barcelona, Paidós.

Woods, J. et al. (2008). "Terrorism Risk Perception and Proximity to Primary Terrorist Targets: how close is too close?." *Research in Human Ecology*. Vol. 15 (1): 63-70.

Yuan, M. (2005). "After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S". *E-review of tourism Research*, 3 (5): 103-108.

Yun, D. and MacLaurin, T. (2006). Development and validation of an attitudinal travel Safety scale. *Canada Chapter TTRA Conference*, Montebello, QC.

Zinn, J. O. (2010). "Biography, Risk and Uncertainty – is there common ground for biographical Research and Risk Research". *FQS, Forum, Qualitative Social Research*. Vol. 11 (1). Paper 15. Disponible en <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1512>. Extraído el 01 de Febrero de 2011.

Zizek, S. (2009). *Sobre la Violencia*. Seis Reflexiones Marginales. Buenos Aires, Editorial Paidós.

Zubiri, X. (1991). "Las Fuentes espirituales de la angustia y de la esperanza". *Revista de Filosofía*, Vol. 6: 239-245, Universidad Complutense de Madrid.