

LA OTRA PARTE DEL TURISMO: La dinámica interna del prejuicio.

Maximiliano Korstanje

INTRODUCCION

Después de la salida de su crisis financiera en 2001 y de la convertibilidad cambiaria, Argentina se ha convertido en un centro turístico receptivo para una gran cantidad de extranjeros. La variedad de sus paisajes, y lo accesible de sus costos la han transformado en uno de los principales destinos turísticos de la región.

Asimismo, el aporte de la actividad a la economía del país la transformó en uno de los principales rubros de la balanza comercial. En el año 2004, el turismo representó para el Producto Bruto Interno un 7,2%.¹

En ese mismo año, se registraron a través del Aeropuerto Internacional de Ezeiza Ministro Pistarini, un total de 1.508.868 arribos, de los cuales más del 50% lo hicieron por ocio y vacaciones como muestra el siguiente cuadro comparativo:

TURISTAS RESIDENTES EN EL EXTERIOR POR MOTIVO DE VIAJE (Cuadro número 1)

	TOTAL	OCIO %	FAMILIA %	NEGOCIOS %	OTROS %
TOTAL 2004	1508868	842.302 55	261.584 18	350.772 23	54.210 4
Brasil	208475	120.305 57	15.431 8	68.914 33	3.825 2
Chile	217108	145.974 67	18.083 9	47.622 21	5.429 2
Otros límites	68980	26.502 38	10.112 15	25.049 36	7.317 11
EEUU y Canadá	237436	106.647 44	66.059 28	55.014 23	9.716 5
Resto de América	226907	141.423 62	20.095 8	56.618 25	8.771 4
Europa	409936	216.062 53	109.290 26	70.090 17	14.494 4

¹ Fuente: Importancia de la Industria de Viajes y Turismo como actividad económica- Actualización 2004. Cuenta Satélite de Turismo. Publicado en Report, Número 663, Página 66.

Resto del Mundo.	140026	85.389 61	22.514 16	27.465 20	4.658 3
-------------------------	--------	--------------	--------------	--------------	------------

Fuente: Indec – SECTUR. Encuesta de Turismo Internacional 2004.

Como se observa, el principal flujo de extranjeros lo representan los europeos con 409.936, seguido de los estadounidenses y canadienses con 237.436, del resto de América 226.907, chilenos 217.108 y brasileiros 208.475 entre otros.

Desde el momento en que el turismo es un fenómeno comercial orientado a recibir al extranjero y a tratar con él a diario. Sobre todo si éstos se consideran el sustento de la actividad en cuestión. Según en Anuario 2003, emitido por la subsecretaría de Turismo, se contabilizó que unos 2.446.167 extranjeros y 2.806.396 argentinos del interior del país, visitaron la ciudad en calidad de turistas.

En este contexto se ha realizado un sondeo exploratorio en el cual se aplicaron encuestas abiertas a 102 personas abocadas al turismo en la ciudad de Buenos Aires. El grupo estaba compuesto por 44 hombres y 58 mujeres de entre 20 y 55 años de edad. Los resultados, demostraron que la imagen de los encuestados de los turistas chilenos era pésima mientras que la que tenían de los turistas brasileiros era muy buena. Posteriormente, se compararon esos datos con un grupo (control) conformado por la misma cantidad de personas pero que no sólo eran ajenos al turismo sino que no tenían contacto con extranjeros más que por la televisión o los periódicos.

Surgieron entonces, un conjunto de preguntas que empezaban a diagramar la investigación tal como ¿existía en los profesionales en turismo de la ciudad de Buenos Aires un prejuicio negativo hacia los turistas chilenos?, ¿era un prejuicio manifiesto o encubierto?, ¿se originaba ese prejuicio en el contacto que se da entre turistas y profesionales del sector?, ¿cuál era el papel del contacto en el condicionamiento de ese prejuicio?

Los objetivos de la investigación están apuntados a: describir como es la relación entre los profesionales del sector y los turistas extranjeros, detectar si existe hacia los turistas chilenos algún tipo de prejuicio negativo, establecer la naturaleza de ese prejuicio y describir en que forma opera, estudiar en que contexto el contacto fomenta o disminuye el prejuicio estableciendo cuales son las limitaciones y alcances de la tesis del contacto en el problema

que se estudia.

Inicialmente, las hipótesis de la cuales parte la siguiente investigación son:

- a) Los profesionales en turismo tienen un prejuicio negativo hacia los turistas extranjeros, particularmente hacia los chilenos.
- b) Los estereotipos (negativos) fomentan y generan prejuicios negativos.
- c) El contacto que tienen los profesionales del sector sobre los extranjeros, incluidos los chilenos, aumentan la posibilidad que los estereotipos se traduzcan en actos generalizados de prejuicio o discriminación.

Hasta el momento, todos los estudios realizados en el área han tenido como objetivo evaluar la percepción, perfiles y los patrones de comportamiento de los turistas exclusivamente. Lamentablemente, no existen estudios comparativos sobre la percepción que tienen los profesionales que trabajan en la ciudad de Buenos Aires. Por otro lado, en la actualidad la teoría del contacto carece de indicadores y estudios de casos empíricos que la revaliden o la refuten. Por ese motivo, el aporte del presente trabajo intenta sacar a la luz detalles sobre la imagen que se tiene de los turistas, desde el punto de vista de quienes están capacitados y orientados a tratar con ellos todos los días. Asimismo, describir cómo el contacto condiciona al prejuicio mediante el estudio en la desigualdad del estatus, el apoyo institucional, la concreción de objetivos conjuntos, y el conocimiento del otro.

No obstante, esto lleva a repreguntarnos otras cuestiones sobre cómo estudiar el problema. Cuando se comenzó esta investigación surgieron dos obstáculos. Primeramente, que el prejuicio es un fenómeno socialmente condenable y aquellos que prejuzgan no lo hacen en forma abierta. Por lo tanto poder medir empíricamente sus causas fue un problema mucho más agudo aún. La otra, y sin dudas la más importante, fue la unidad de análisis que se escogió. Como fortaleza ayudó el hecho de ser profesionales de la actividad y que habiendo tenido la experiencia de trabajar en la atención al turista por más de seis años.

Luego del sondeo exploratorio que dio origen a esta investigación, y con el fin de describir como es el trato con los turistas extranjeros, durante los meses de enero, febrero y Marzo de 2006 se realizó una observación no participante en 25 establecimientos que ya habían

formado parte del primer sondeo.

En una tercera etapa, se realizaron 40 entrevistas en profundidad semi-estructuradas con profesionales de la actividad que hasta entonces no habían participado de la investigación, y se les aplicó una escala de prejuicio clásica tipo “Bogardus”. El grupo fue seleccionado tomando como referencia cuatro sub-sectores: las agencias de viajes, las rentadoras de autos, las compañías aéreas y los hoteles. Como grupo control tomamos a 10 personas que no están en la actividad y por ende no tienen contacto con turistas extranjeros.

Desde el momento en que la muestra seleccionada no es estadísticamente representativa de todos los trabajadores del sector, es que los resultados de la misma deben ser comprendidos dentro del contexto en el cual se realizan. Sin embargo, desde un punto de vista cualitativo nos permiten profundizar en las dinámicas que adquiere el prejuicio y poder realizar ciertas inferencias que de trabajar con muestras a gran escala se perderían.

Finalmente, dentro de un grupo de rentadoras de autos se eligió una de ellas y se concluyó el trabajo de campo con una observación etnográfica de 53 días en temporada alta. Durante este lapso, el contacto entre turistas y profesionales del sector se hace más asiduo e intenso, lo que por otra parte facilitó la posibilidad de tener un panorama de cual es la dinámica que sigue el prejuicio en los integrantes de esa firma y como se exterioriza diariamente.

Esta metodología nos permitió comprender las dinámicas y las relaciones internas entre los integrantes de la firma y como el contacto con los turistas influyen en el surgimiento de sus prejuicios (hacia ellos) y plantear nuevos interrogantes que deberán ser estudiados en futuros trabajos.

EL ESTADO DE LA CUESTION

CAPITULO I

La Teoría de la identidad social.

La tesis de la privación fue la base empírica que sustentó la teoría de la identidad social; los inicios de estos estudios tuvieron su origen en la crisis del treinta. Bajo ese contexto, algunos investigadores se preguntarán sobre la relación que existía entre el aumento de los conflictos raciales en los Estados Unidos y las privaciones económicas. Fue así que originariamente, Miller y Dollard (1939) y posteriormente Hovland y Sears (1940) realizaron diversas investigaciones en las cuales afirmaban haber encontrado una correlación entre la cantidad de linchamientos raciales y a las crisis económicas. Habían concluido entonces, que la frustración era un elemento por el cual se generaba un aumento en el prejuicio y la agresión (Billig, 1976).

En el año 1975, Brunno Bettelheim y Morris Janowitz toman un conjunto de trabajos, todos realizados dentro de los Estados Unidos, los cuales confirman que la movilidad social tiene una relación directa con el prejuicio. En sus estudios se observan grupos con movilidad ascendente, descendente y estable, confirmando la hipótesis de a mayor nivel de movilidad social descendente, mayor grado de prejuicio. Sin embargo se demuestra que también existen casos en donde la movilidad ascendente extrema se correlaciona con el prejuicio de manera notable (Bettelheim y Janowitz, 1975:41)

En la década de los ochenta, los avances logrados por la tesis de la privación van a ser tomados por Tajfel y Turner (1986) y serán reformulados. La hipótesis central de los autores es que el logro de una identidad sin conflictos requiere de la diferenciación positiva de su propio grupo. No obstante, existen factores como el éxito y el fracaso que influyen directamente en la autoestima de los individuos. La privación en cualquiera de sus formas puede entenderse como un aspecto que amenaza a la identidad del grupo, en ese contexto la respuesta del individuo hacia el exo-grupo será negativa. A mayor privación mayor será la cohesión del endo-grupo y por ende mayor su aversión por todos aquellos que no forman parte de él. No es extraño observar que ésta tesis encuentra algunos obstáculos si se la compara con la situación económica de otras sociedades. Sin ir más lejos en Brasil las personas de raza blanca, aún con más privaciones que los norteamericanos, no muestran

una agresividad tan manifiesta hacia los “negros” (en Hollander, 2000: 397).

Los resultados empíricos de esta teoría son confusos y contradictorios. Por un lado, se ha demostrado que la privación puede ser causa de actitudes hostiles y despectivas hacia el exo-grupo, no obstante otros apoyan la idea de que el sentimiento hostil puede ser redirigido hacia el mismo endo-grupo o hacia su propia estructura normativa y por lo tanto no querer pertenecer más a él. (Merton, 1965:302).

Más recientemente, Philomena Essed, en *Understanding Everyday Racism*, encuentra testimonios que desafían la idea de que el racismo es parte de personas frustradas e ignorantes. Uno de ellos apunta al racismo sutil dentro de un círculo de médicos en Holanda, el cual es expresado a través de chistes que la entrevistada recibe de sus compañeros o supervisor por motivo de su color de piel. (Essed, 1991a:290)

La teoría de la Personalidad autoritaria

Otras de las teorías que estudiaron el prejuicio corresponden a la línea de la personalidad autoritaria cuyo máximo exponente fue Theodor Adorno (1950). El autor, comulgaba con la idea de que las actitudes sociales son parte de las tendencias de la personalidad individual. La represión que implica el desarrollo del niño y su constante redirección de los impulsos deben ser modelados por los agentes socializadores. Aquellos niños que fueron criados en hogares con reglas de disciplina estricta y estrictamente severas desplazan sobre objetos sustitutos esa agresividad en su edad adulta. (Adorno y Horkheimer, 1966: 122-123)

El autor aplica en su estudio del prejuicio la famosa escala F para medir “tendencias pre-fascistas, que Brunswik, Levinson y Sandord ya habían trabajado en la Universidad de California por el año 1940. Sin embargo, la escala F fue muy criticada por psicólogos y sociólogos de la época, principalmente por tres motivos: la muestra, si bien era considerable en números los participantes pertenecían únicamente a organizaciones formales de estrato socioeconómico medio. Según la construcción de la escala F, los ítems estaban redactados en forma tendenciosa y no eran mutuamente excluyentes. Por último, los procedimientos para validar las entrevistas clínicas no ofrecían garantía desde el momento en que los entrevistadores conocían de antemano la puntuación individual de cada entrevistado con

riesgo de inferir involuntariamente en la respuesta que se requerían a los participantes. Empero el punto más flojo de esta teoría estaba en considerar a “los fascistas” como el único movimiento autoritario sin tomar en cuenta los autoritarismos de izquierda. Uno de los problemas teóricos que Adorno no pudo superar fue el distinguir entre prejuicio, autoritarismo y fascismo. Esta falta de claridad a la hora de definir su objeto de estudio lleva a que su método sea seriamente cuestionado por la comunidad científica.

Teoría de la Estructural Social

Desde un punto de vista estructural, el prejuicio o la discriminación son mecanismos sociales que ayudan al sistema a reproducir sus pautas culturales y económicas. Así Wallerstein (1991) sostiene que el prejuicio no es solamente el rechazo al otro diferente, sino que debe ser entendido dentro de la práctica de la “economía-mundo”. Es a través del prejuicio que la sociedad alcanza la eficiencia económica al menor esfuerzo y costo posible. (en Margulis y Urresti, 1999:229-232).

Sin embargo, la relación directa entre capitalismo y prejuicio o discriminación puede ser en cierta forma un problema. Si bien, la discriminación puede tener relación con la política y con la economía, no es un producto exclusivo del desarrollo capitalista.

Según Robert Miles, por un lado, el racismo y la discriminación deben ser consideradas “ideologías” ajenas e independientes de las prácticas capitalistas y sus modos de producción; por el otro, como un fenómeno “contradictorio” donde lo que es funcional para un grupo (aquel que discrimina) es proporcionalmente disfuncional para el otro (aquel que es discriminado). En este punto, la efectividad del estudio del problema no radica en la abstracción teórica sino en el análisis histórico de las dinámicas y las relaciones de producción entre los grupos involucrados. (Miles, 1999:100)

Otros autores tienen la certeza que no se puede estudiar el prejuicio sin analizar el orden social y las relaciones de poder entre los grupos involucrados. Aquellos ubicados en una posición de privilegio dentro de la estructura social intentarán a través de la infravaloración y la discriminación perpetuar y conservar esos privilegios. Asimismo, el grupo discriminado asumirá su rol y contribuirá a la reproducción del orden social. Aunque no en forma

explicita, cuando un grupo discrimina a otro lo que subyace es el miedo a la pérdida de su posición y estatus. (Clark, 1968) (De Francisco, 1997:72-75) (Essed, 2001b:495) (Brascombe y Schmitt, 2002).

El prejuicio en la actualidad

En la actualidad, algunos sostienen que existe una tendencia a la disminución del prejuicio (Dovidio y Gaertner, 1986: 20-35). Sin embargo, no queda demasiado claro si es realmente así o éste ha tomado otra forma.

Asimismo, es evidente que el prejuicio del hoy difiere del prejuicio del ayer. La discriminación abierta y descarada de mediados del siglo XX, ya corre contraria a las normas institucionales y sociales.

McConahay ha definido entre “*racismo Anticuado*” y “*racismo moderno*” a las diferentes construcciones mentales que se manifiestan hoy en día. Lo que hoy puede perturbar a los que poseen prejuicios modernos es que las políticas estatales violen los principios occidentales básicos enraizados en la cultura. Por ejemplo, cuando obligan compulsivamente a contratar en los trabajos personas de otra étnia o religión. Claramente, sostienen los “racistas modernos” esta medida va en contra de la libertad de elección del más apto para un puesto laboral. (McConahay, 1986:135)

Dovidio y Gaertner sostienen que muchas personas blancas pueden sugerir cierta tolerancia y sincerarse con los principios básicos de igualdad étnica verbalmente, pero cohabitan con una ansiedad, una tendencia a las imágenes negativas hacia las minorías que fueron y son socializadas a través de la cultura. Para ellos, es insuficiente medir el prejuicio mediante encuestas o entrevistas como soporte. El fenómeno, es en esencia situacional y está vinculado a las expectativas normativas y roles del grupo. (Dovidio y Gaertner, 1986:195)

Una de las características del prejuicio moderno es que, a diferencia de su antecesor el prejuicio clásico, no intenta justificarse ideológicamente a través de las diferencias biológicas o raciales. En la actualidad, la expresión más común del prejuicio, la discriminación y otras ideologías como el racismo o el nacionalismo, apelan a la “diferencia

cultural” como separador entre el endo y el exo-grupo. Esa diferencia, inherente a cada grupo y por demás inexpugnable, actúa como mecanismo de separación, legitima el discurso discriminatorio y consolida el orden jerárquico de ciertos actores sociales sobre otros.

(Miles, 1999: 62-66) (Essed, 1991a:6-15), (Margulis y Uresti, 1999:165)

Para Kleinpennig y Haagendorn el prejuicio obedece a una lógica acumulativa. Puede comenzar evitando discretamente a la persona estigmatizada (prejuicio aversivo), continua con la convicción de superioridad del propio grupo y la idea de que la minoría en cuestión merece más de lo que tiene (Prejuicio moderno), y finalmente termina con la declaración abierta de la inferioridad genética de la minoría y la demanda de su inmediata repatriación o discriminación (prejuicio anticuado). (Kleipenning y Hagendoorn, 1993:35)

Uno de los errores más comunes a la hora de estudiar el prejuicio y la discriminación radica en confeccionar entrevistas o cuestionarios que resalten exclusivamente la percepción que tiene el sujeto que es discriminado sobre el fenómeno. Esto lleva a que muchas veces, por un tema de defensa, el entrevistado niegue absolutamente haber sido víctima de prejuicio o discriminación. En otras ocasiones, el intentar medir el prejuicio con grabaciones u otros métodos intrusivos producen que los entrevistados respondan por lo que es socialmente correcto. Hubo casos de entrevistados que se abstuvieron de manifestar comentarios racistas durante la entrevista, pero se manifestaban una vez apagada la grabadora. (Tylor y Bogdan, 1992: 79-80)

La ciudad de Buenos Aires

Margullis y Urresti estudiaron la discriminación en la ciudad de Buenos Aires, y encontraron resultados muy interesantes. Por un lado, observaron que los entrevistados demostraban un etnocentrismo mayor hacia los inmigrantes de nacionalidad chilena (2.31) en comparación con un etnocentrismo leve hacia aquellos de nacionalidad brasilera (1.7). (Margullis y Urresti, 1999: 283)

Los autores, desagregan la muestra por profesiones y afirman que los profesionales, empleados y estudiantes poseen un etnocentrismo encubierto, más acentuado en comparación con obreros, amas de casa y comerciantes en quienes el etnocentrismo toma un

carácter frontal. (Ibid: 286). Asimismo, los motivos que manifiestan los entrevistados con respecto a los chilenos están ligados a los litigios históricos entre argentina y chile. Para los autores, el principal criterio discriminatorio es la nacionalidad, seguida por la clase. Los sujetos que mayor discriminación reciben son “los extranjeros“, y le siguen “villeros y provincianos” (Ibid: 290).

La explicación que encuentran Margullis y Urresti, se basa en “la racialización de clase” transmitida culturalmente a través del sistema educativo. Este mensaje reivindica la cultura Europea, preferentemente angloparlante, en detrimento de lo autóctono. Para ello y como fuente histórica, se analizan las obras que escribieran en el siglo XIX pensadores como Sarmiento, Alberdi e Ingenieros.

Antecedentes de Prejuicio en el turismo

“En países que se precian de una tradición de tolerancia, es raro que no existan, bajo la tranquila superficie, corrientes subterráneas de prejuicios raciales. En Inglaterra el negro tiene tanto derecho como cualquiera a ser admitido en un hotel pero puede encontrar todas las habitaciones alquiladas”. (Bybby C; en Klineberg y Jahoda, 1967:133).

En 1934, R. T LaPierre plantea serias dudas cuando, a través de un novedoso método, cuestiona que no necesariamente debe existir una relación lineal entre la conducta y la actitud. El autor, comienza un viaje con una pareja china, parando en 66 hoteles y 184 restaurantes a lo largo de Estados Unidos. Solamente en un caso se le negó abiertamente servicio a la pareja. Seis meses después, el autor extiende un cuestionario a los mismos hoteles y restaurantes, preguntando si atenderían a huéspedes de origen chino. De 128 personas que respondieron un categórico 92% dijo que no lo haría. Se precisa de esta investigación, que no necesariamente alguien que tiene prejuicios actúa acorde a ellos. (en Collier y otros, 1996: 279).

En investigaciones similares por el año 1952, Kutner, Wilkins y Yarrow encontraron que muchos propietarios de restaurantes que en una etapa previa habían manifestado su idea de no atender a individuos de ciertas minorías, en situaciones reales lo hacían sin ningún tipo de problemas (en Hollander, 2000:157). De esta forma se confirma que *“aunque el prejuicio es con frecuencia, la base de la discriminación, los dos elementos pueden existir por separado”*

(Giddens, 1999:285).

El sociólogo canadiense S. L. Wax (1948) durante el verano emprendió un experimento por demás interesante. Escribió y envió simultáneamente varias cartas pidiendo reserva hotelera, solicitaba las mismas comodidades, para fechas idénticas y los mismos establecimientos. Una de las solicitudes estaba firmada como el Sr. Greenberg y la otra como el Sr. Lockwood. Mientras al primero sólo el 52% confirmó la reserva, al segundo lo hizo un categórico 95%. (en Allport, 1977:19).

De alguna manera se supone que aquellas personas que trabajan en alguna actividad turística, por su constante contacto con público deben tener un grado de prejuicio bajo en comparación a otros rubros. Sin embargo, esto es puesto en tela de juicio por los investigadores que han analizado el problema. No necesariamente el asiduo trato con otros hace disminuir el grado de prejuicio. Mr Greenberg podría ser un caballero tan honorable como Lockwood pero al primero le negaron la estadía en la misma fecha que al segundo le confirmaban.

En el Brasil “a principios de la década de los setenta, el congreso brasileño, promulgó una ley prohibiendo la discriminación en los lugares públicos, después que una turista estadounidense negra, Katherine Dunham, se quejase por no haber sido admitida en un hotel de Sao Paulo” (Giddens, 1999:289).

El periodista Alan Cowell del diario New York Times publicó el 26 de mayo de 1995 un artículo titulado “*German Accuses Tourist Office of Prejudice*”. En efecto, un oficial de la oficina turística del gobierno alemán en la ciudad de Nueva York afirmaba haber sido despedido después de hacer pública una instrucción directa de la oficina central en la ciudad de Frankfurt, en donde quedaba claro que se debía desalentar los viajes a Alemania de judíos, negros, hispanicos y asiáticos. El hecho llegó hasta Ulrich Geisendorf, un oficial del ministerio de economía, quien desestimó el documento que probaba la declaración original de este empleado y que según él, no reflejaba las prácticas reales del turismo alemán. Todo esto se agravó cuando salió a la luz que una empleada de la cuestionada oficina, Christa Willibald había presentado una demanda ante la justicia estadounidense por discriminación

racial por un monto de un millón de dólares. En ese mismo mes, otra empleada, Elke Berg fue despedida tras traducir en inglés un artículo de su marido denominado “el holocausto, una historia absurda”. El periodista concluía que entre denuncias por discriminación y acoso sexual la oficina afrontaba demandas por al rededor de quince millones de dólares.

Desde la caída de la Unión Soviética en 1991 y con la ayuda de España, el turismo ha sido una de las mayores fuentes de riqueza de la Habana y toda la isla de Cuba. El régimen castrista decretó el fin de la segregación racial en el año 1959. Sin embargo, el 18 de mayo de 2001 el periódico estadounidense “Chicago Tribune” hizo pública una nota en donde quedaba expreso que las posiciones de jerarquía dentro de las grandes hoteles o resorts estaban ocupados por individuos “blancos”. Los “mulatos” o “negros” eran, en su mayoría ubicados en puestos que no tuvieran contacto con el turista. Pedro Rodríguez, un investigador asociado al “Center for Anthropological Studies” afirmaba *“los blancos predominan en sectores de servicios turísticos. Hemos entrevistado muchos negros, y más y más nos dijeron que es más fácil para ellos conseguir un puesto en el interior del establecimiento, como cocinero o lavador, que conseguir uno donde este en contacto con turistas”*. Esta posición privilegiada de los “blancos” permite acceder a propinas en dólares por parte de turistas americanos y por tanto se aumenta la brecha entre ellos y aquellos que cobran en pesos. Si bien el turismo ha creado un sinnúmero de puestos de trabajo las diferencias económicas son notables entre “blancos y no blancos” (sic).

El informe apuntaba a que en la mayoría de los casos, los alegatos de discriminación eran sobre hoteles propiedad de compañías extranjeras como la cadena Sol Meliá. Esto fue avalado por el profesor De la Fuente, de la Universidad de Pittsburgh quien además afirmaba que según una investigación propia se podía afirmar que los administradores de hoteles le confesaron que preferían contratar blancos o mulatos de piel clara por la “buena apariencia” que deben mostrar hacia los turistas de Canadá y Europa. (De la Fuente, 1998: 6) (Howell, 2001) (Hunter, 2004).

Un reciente trabajo en el Reino Unido, afirma que las minorías étnicas como los asiáticos no están debidamente incluidos ni en el mercado de viajes, ni en los puestos que ofrecen los operadores turísticos de la región de Yorkshire, al norte del Inglaterra. Como conclusión, los

autores concuerdan que sólo muy pocos empleados en el turismo pertenecen a minorías raciales, si bien existe un gran volumen de ellos que estudia la carrera en la Universidad a la mayoría de ellos les cuesta insertarse laboralmente, asimismo los grandes tour operadores no venden excursiones que apunten a este segmento, mucho menos publican excursiones fuera de occidente y en su idioma. Solamente el 2% de la fuerza productiva del sector turístico corresponde a minorías “no blancas”, en contraposición con un 12% de empleo en el sistema bancario y el 75 general de la venta al por menor en el país. (Kelmm y Kelsey, 2000)

Existen otros contextos, en los cuales los clientes o los turistas parecen ser quienes acusan haber sido víctimas de algún tipo de prejuicio, sin embargo estos casos en muy pocas ocasiones salen a la luz o si lo hacen no encuentran la suficiente evidencia que permita una sentencia acorde. Por ejemplo, recién en el año 1999, el Departamento de Justicia de los Estados Unidos aplicó por primera vez en su historia el Acta de Derechos Humanos de 1964 en contra de la cadena hotelera Adam's Mark, tras encontrar evidencia de discriminación racial por parte de los empleados hacia dos huéspedes “negros”, según éstos el servicio que habían recibido por parte del establecimiento fue inferior al contratado y diferente en comparación con otros clientes (informe OAH, 2001).

En esta misma línea no se puede dejar de citar el caso de los “*Travellers*”, una minoría étnica gaélica de Irlanda caracterizada por una forma de vida nómada. Según un reporte del National Consultative Committee On Racism and Interculturalism², entre octubre de 2001 a abril de 2002, se registraron 22 casos en los cuales un huésped de origen “*Traveller*” fue rechazado por algún establecimiento hotelero con la excusa de no tener ninguna reserva al momento del chequeo o bajo el pretexto de señalar al cliente haber cancelado la reservación en forma previa (informe NCCRI, 2002).

San Petesburgo es una apacible comunidad de la costa oeste de la Florida, en Estados Unidos. Para la ley en la actualidad “los negros” o “afro americanos” gozan de los mismos derechos que “los blancos”, sin embargo no reciben los mismos beneficios. Desde una perspectiva etnohistoria, en su tesis doctoral, Evelyn Newman Phillips presentó evidencia que demuestra que los negros son discriminados a residir en zonas especiales a fin de no

² Comité nacional Consultivo sobre Racismo e inter-culturalismo.

afectar la imagen de la ciudad hacia el turismo. Asimismo, los puestos laborales que desempeñan son de baja categoría en comparación con “los blancos”.

A través de diferentes mecanismos sociales como la policía, la educación “la comunidad blanca” ha impedido por todos los medios que los turistas tengan contacto con los “afro americanos” que residen en la región, por el otro a generado un sentimiento de inferioridad en la misma “comunidad negra” que la lleva hacia la auto segregación; en este contexto no sólo el turismo ha fallado en su misión a mejorar la relación entre “blancos y negros” sino que por el contrario ha persistido como mecanismo de separación racial. Según palabras del autor *“Racism and tourism have been persistent factors in St. Petersburg. Although, as social conditions changed, the city also altered its strategies to extract profits from tourists and to restrict african american contact with them”*.³ (Newman Phillips ,1994: cap 8).

En resumen podemos afirmar por los casos presentados que el turismo es una actividad donde se dan dinámicas de prejuicio como en cualquier otro rubro o industria. Sin embargo, la dinámica en que se manifiestan dependerá en gran parte del estatus o el rol social entre los actores. En casos en que el prejuicio se da entre profesionales del sector y turistas, éste será encubierto y no frontal; por el contrario cuando la relación se da entre los mismos profesionales puertas a dentro de cada establecimiento las prácticas discriminatorias y el prejuicio podría manifestarse en forma frontal y abierta. No obstante, en ambos casos la negación es una figura presente sin lugar a dudas.

³ Traducción propia “*el racismo y el turismo han sido factores persistentes en San Petesburgo. Aun cuando, las condiciones sociales han cambiado la ciudad ordena sus estrategias para obtener ganancias de los turistas y restringir a los afro americanos el contacto con ellos.*”

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL: La teoría del contacto

En el año 1954 el psicólogo estadounidense Gordon Allport publica su obra “*La Naturaleza del Prejuicio*“, quizás una de las más completas y eruditas sobre el tema; en ella el autor aporta una recopilación de diferentes investigaciones e indaga sobre las posibles causas que condicionan el prejuicio en la sociedad. ¿Cómo define el problema el autor?

Para Allport, el prejuicio es “*una actitud hostil o prevenida hacia una persona que pertenece a un grupo, simplemente porque pertenece a ese grupo, suponiéndose por lo tanto que posee las cualidades objetables atribuidas al grupo*”. (Allport, 1977:22). El hombre tiene una tendencia al prejuicio, y el motivo principal es el ahorro mental. La realidad es tan compleja para el individuo que debe organizarla cognitivamente en forma estructurada y por lo tanto tiende a agrupar los conceptos en forma general. (ibid: 43) El prejuicio comienza cuando el tipo de categorización basado en el estereotipo es irracional, emocional e injustificado y por otro lado excesivamente generalizado.

Sin embargo, el autor es sumamente cauto al respecto y aclara “*he aquí precisamente el criterio que nos ayudará a distinguir entre el error común de juicio y el prejuicio. Si una persona es capaz de rectificar sus juicios erróneos a la luz de nuevos datos, no alienta prejuicios. Los prejuicios se hacen prejuicios solamente cuando no son reversibles bajo la acción de conocimientos nuevos*”. (ibid: 24). Los prejuicios se entienden como tales en el momento en que se afianzan a pesar de las evidencias que lo contradicen y se justifican generalizando irracionalmente un aspecto constitutivo de la percepción del otro.

Así como hay prejuicios de amor también los hay de odio y muchas veces estos últimos son producto de la conversión de los primeros. Puede entonces definirse dos tipos generales de prejuicio: el prejuicio positivo (amor), y el prejuicio negativo (odio). El prejuicio positivo sigue la misma dinámica y tiene los mismos componentes que el negativo. Parte de un sesgo perceptivo basado en un estereotipo cognitivo previo, un componente “afectivo” que nos llevan a idealizar al otro, y finalmente un componente actitudinal que manifiesta ese estereotipo en forma generalizada.

En muchos casos es precisamente porque se estima cierta particularidad de nuestro grupo que se odia a aquellos que no concuerdan con esa categoría, *“cuando una persona defiende un valor categórico propio puede hacerlo a expensas de los intereses o de la seguridad de otras personas. Si eso ocurre, se hace visible su prejuicio de “odio”, aunque no nos demos cuenta de que brota de un prejuicio de amor equivalente que yace debajo de aquel”*. (Allport, 1977:42). La hostilidad hacia el otro se sustenta en el amor por lo nuestro.

Para los psicólogos y sociólogos que abordaron el prejuicio desde el prisma de la tesis de contacto, el fenómeno iba a adquirir indefectiblemente un carácter negativo. Si bien, no descartaban que la capacidad de prejuzgar era innata en el individuo, veían en el prejuicio una forma de relación social totalmente corrosiva y patológica para las sociedades modernas.

- ¿LA INTERACCION CON EL OTRO DISMINUYE EL PREJUICIO?

Según el mismo autor, parecía claro que en ciertas circunstancias el prejuicio no disminuía por el contacto. Entonces afirma *“Es obvio que el efecto del contacto dependerán de la clase de asociación que se establezca y del tipo de personas involucradas”* (ibid: 289). El contacto casual, en una tienda o en un negocio es insuficiente para reducir el prejuicio. Dice Allport *“parece correcto, entonces, sacar como conclusión que el contacto, como variable situacional, no siempre puede superar la variable personal en el prejuicio ... el prejuicio (salvo que esté firmemente enraizado en la estructura de carácter del individuo) puede ser reducido por un contacto a igual status entre los grupos mayoritarios y minoritarios, en procura de objetivos comunes”*. (Ibid: 309)

En relación al nivel de estatus Allport (pp. 291) se pregunta *¿la relación se establece en base a una actividad competitiva o cooperativa?, ¿existe una relación de funciones que implique subordinación o superioridad?*. En lo que respecta a la atmósfera social pregunta *¿el contacto es voluntario o involuntario?, ¿es real o artificial?, ¿el contacto es considerado como algo importante o transitorio?*. Por último, la personalidad del individuo también era importante, *¿su prejuicio es de tipo superficial o está enraizado en la personalidad de su carácter?, ¿Cuál es la experiencia previa con el grupo en cuestión?, ¿Qué educación recibe la persona?, ¿se siente seguro o amenazado?*

La comprensión del rol que juega la ignorancia como barrera para las relaciones intergrupales es un concepto central para comprender la génesis del prejuicio. La

introspección y la auto-punitividad entre otras son piezas necesarias para el estudio y la investigación de las formas más comunes de xenofobia según el autor. (Allport, 1977: 471). Allport estaba convencido que el prejuicio se reducía cuando el contacto se daba bajo estas condiciones en igualdad de status, hecho que permitía entre otras cosas la concreción de objetivos conjuntos entre las partes antagónicas. En resumen cabe señalar entonces que la disminución del prejuicio y sus tipologías se enfocaba por el descubrimiento de similitudes que los grupos compartían entre sí. (Castro Smith, 2003) (Allport, 1954:310) (Hollander, 2000:405).

Fundamentalmente, para el autor existían cuatro condiciones por las cuales el contacto permitía la reducción del prejuicio: un fin u objetivo en común, apoyo de las instituciones, cooperación intergrupal e igualdad de status entre los actores involucrados.

Entre los científicos sociales que apoyaron la tesis de Allport podemos citar a Paul Mussen (1950) y a Marian Radke Yarrow (1952). Ambos, habían realizado experimentos con grupos de jóvenes en una colonia de veraneo y admitían que los grupos en donde imperaba el contacto el grado de prejuicio era menor que en los grupos en donde existía poco o un contacto casi nulo. (en Allport, 1977:307)

Utilizando la escala de distancia social de “Bogardus” con estudiantes “blancos y negros” de Georgia, Gray y Thompson (1953) observaron que el grado de etnocentrismo era más alto en aquellos grupos en los cuales existía un menor contacto inter-étnico. (ibid: 293).

F. T Smith (1943) realizó un experimento similar con 46 estudiantes “blancos” para que pasen dos fines de semana en un barrio negro de Harlem y tuvieron entrevistas con personajes destacados de la zona como editores, doctores, artistas entre otros. El grupo control estaba conformado por 23 estudiantes quienes no formaron parte de esa interacción. Cuando las actitudes con respecto a los negros fueron medidas, aquellos del grupo control manifestaban un rechazo superior con respecto a aquellos que habían convivido en Harlem. Sin embargo, los “negros” con los que se vincularon eran de estatus elevado y esto condicionaba los resultados del experimento. (ibid: 295)

Bárbara Mc Kenzie (1948) condujo un trabajo con veteranos de guerra y concluyó que aquellos que habían tenido contacto con “negros” (sic) de un nivel de especialización similar, tenían una percepción más positiva de ellos en comparación con aquellos que habían entablado un contacto con “negros” de menor especialización. Esta misma tendencia se corroboró en otro experimento que condujo el autor, con estudiantes universitarios que habían trabajado en industrias bélicas durante la guerra. (ibid, 302)

En lo que respecta, a la concreción de objetivos conjuntos, Stouffer (1949) demostró que en situaciones de combate, y persiguiendo un mismo objetivo soldados “negros” y “blancos”, la imagen de ambos había mejorado. (Ibid: 305). Singer (1948) afirmaba *“póngase a un blanco y un negro en la misma trinchera y lucharán juntos hasta el último aliento, compartiendo la comida y el agua; si uno de ellos resulta herido, el otro arriesgará su vida”* (Ibid: 307).

En algunas ocasiones, el número de personas influye en la percepción sobre el otro grupo. Es común, como planteaba R. Williams (1947), que un solo niño japonés o mexicano, en una clase del colegio, sean considerados como mascotas, mientras que si comienzan a llegar más niños japoneses o mexicanos, éstos pasen ya a formar parte de una supuesta amenaza. El autor señala que el número relativo de la población local y la rapidez del flujo inmigratorio son factores que aumentan las probabilidades de conflicto. (Ibid: 253).

Otro investigador, David Heer (1948) reconfirmó los supuestos de Williams, mediante un experimento limitado pero bien planteado. Según datos recogidos en Carolina del Sur para la elección de 1948, Thrumond quien tenía un programa de “derechos para los estados”, el sentido de esta campaña iba en contra de la campaña demócrata que realzaba los derechos de las minorías “negras”. Tal como predijo Williams, en distritos con mayoría de población negra, el voto a favor de Thrumond fue más alto en comparación con aquellos distritos donde eran minoría. (Ibid: 254)

Sin embargo, la tesis del contacto no escapó a las críticas de algunos psicólogos y sociólogos de la época. Entre ellos, Robert Park (1939) quien pensaba que los conflictos raciales eran simplemente una lucha de intereses no regulados normativamente y el contacto por sí mismo era insuficiente para controlarlos o reducirlos y en algunas ocasiones sino los empeoraba

(en Puigbó, 1966:275)

En condiciones similares Sherif y Sherif observaban que el prejuicio crecía con más intensidad cuando se afirmaban que la agresividad intergrupar era por la incompatibilidad de intereses reales o ficticios. Estos autores, realizaron un experimento con chicos de doce años de edad, en una colonia de vacaciones. Ninguno de ellos se conocía previamente antes del campamento. Los organizadores realizaron diversas pruebas de competición entre los grupos, fijaron un premio para el ganador y ninguno para el perdedor. Rápidamente, observaron una hostilidad manifiesta elevada entre los dos grupos. Luego, para reducir el conflicto subordinaron un objetivo conjunto los dos grupos antagónicos. Los resultados, finalmente, fueron que la agresividad y la imagen negativa (estereotipos) en los participantes se vieron disminuidas (Sherif y Sherif, 1953)

Hamilton y Bishop (1976) condujeron diversas entrevistas con 200 “blancos” en las cuales encontraron que aquellos que tenían más contacto con vecinos negros habían reducido la puntuación de racismo. Sin embargo, luego pudieron probar que esto no se debía a un mayor acercamiento y conocimiento recíproco, sino a que ambos se ignoraban. Paradójicamente, la cercanía les provocaba mayor indiferencia y el prejuicio clásico disminuía. (en Brown, 1998: 264).

Brewer y Campbell demostraron como en África se descalificaba más a las tribus geográficamente vecinas que a las más lejanas. El ser vecino, se asume, implica una lucha por los recursos básicos de alimento y agua. En otros casos, como también muestran los autores, la correlación puede ser inversa y mostrarse grados elevados de cooperación. Se denominó a esta corriente teórica del prejuicio como “Realistic Group Conflict Theory” (Teoría del conflicto del grupo realista). (Brewer y Campbell, 1976)

Seago encontró que los estereotipos se vuelven menos favorables tras un hecho negativo que conmocione a la vida de una nación, como el caso de los estereotipos japoneses en universitarios estadounidenses antes y después del bombardeo a la base de Pearl Harbor. (Seago, 1947:63)

En esta misma línea, MacIver y Page sostienen que los cambios en los estereotipos son rápidos y muy variables. A veces vinculados a hechos externos a los grupos. Como ejemplo cita las relaciones internacionales entre Estados Unidos - Rusia durante la guerra fría y su influencia en la percepción de los estadounidenses hacia los rusos. (Mac Iver y Page, 1966: 434)

Ruppert Brown hace lo propio en Inglaterra afirmando que en 1982, tras la invasión argentina a Malvinas, recuerda muy claramente la manera en que repentinamente surgieron un sin número de estereotipos negativos hacia los argentinos. (Brown, 1998:187)

Para Lewis Coser los conflictos sean estos reales o irreales como así también la agresión supone un contacto directo y la exasperación sobre tensiones inmediatas agravadas por la cercanía. *“cuanto más unido se halla por ciertos intereses comunes y por la convivencia cotidiana, es más fácil que los miembros se irriten y encolericen mutuamente”* (Coser, 1961:72)

En muchas ocasiones el contacto, o mejor dicho la falta de él, es un medio por el cual se reducen la intensidad de los conflictos (Boulding, 1962: 306). En efecto, la hostilidad ha de ser más intensa cuando la estructura social no pueda institucionalizar el conflicto. La disgregación es más factible cuando los conflictos o las disputas no son regulada por una estructura normativa común a los dos o más grupos.

Estudios en Argentina

Utilizando la fenomenológica de Schutz y Luckmann, Carlos Belvedere señala que en muchas ocasiones la discriminación no reconoce la familiaridad con las personas que pertenecen a grupos discriminados. En toda relación social existe una “orientación ellos” abstracta e impersonal y una “orientación tú” ligada a la interacción personal y concreta. Muchas veces, el prejuicio puede alojarse en la orientación ellos sin ser modificado por el contacto personal que se desarrolla en la “orientación tú”. De esta forma, el contacto y la cercanía exacerban los mecanismos discriminatorios. (Belvedere C, 2003:85)

En localidades del sur de Argentina se han hecho estudios comparativos sobre la integración

chileno-argentina. En concordancia con Mirtha Lischetti (2005), la antropóloga Verónica Trpin encontró que en el barrio Perón en Río Negro, los hombres chilenos reclamaban ser objetos de discriminación apelando a la construcción étnica nacional mientras que las mujeres reivindicaban su pertenencia nacional a través del contacto y la interacción con mujeres argentinas del mismo barrio. En este punto, la integración, señala el autor, está también sujeta a una cuestión de género y de contexto social. (Trpin V; en Grimson A y Jelin E., 2006:349) (Lischetti M, 2005).

Complementariamente, Brígida Baeza (2006) en su análisis sobre la integración de chilenos y bolivianos en Comodoro Rivadavia observó que el conflicto entre inmigrantes bolivianos y chilenos en determinados barrios, en los que convivían, era más intenso entre ellos mismos, que con respecto a la población local de la ciudad. En cierta forma, la competencia por los recursos comunes hacia enfrentar a los chilenos, históricamente más antiguos en el lugar, con los bolivianos. (Baeza B, 2006; en Grimson A y Jelin, 2006:362).

Uno de los críticos actuales más representativos de la tesis del contacto, es Ruppert Brown. Según el autor, el obstáculo principal para estudiar el apoyo institucional es que al introducir una nueva norma sobre dos grupos no queda claro donde encontrar un tercer grupo que sirva como control (Brown, 1998: 262). En segundo lugar, también puede ser claro que el conocimiento lleve al distanciamiento o genere una ansiedad mayor; por último la igualdad de estatus sugiere que los grupos coordinen esfuerzos para la concreción de un fin y de esa manera reduzcan el prejuicio. Sin embargo, Blanchard y otros (1975) probaron que equipos mixtos formados por integrantes “blancos y negros” mostraron más simpatía cuando estaban frente al éxito en comparación con aquellos que fracasaban. (en Brown, 1998: 267)

Los máximos exponentes actuales de la teoría del contacto son Stephan y Stephan; los autores señalaron que la interacción y el contacto en algunos casos son por sí mismos causas de ansiedad. A veces provocados por conflictos ya existentes, otras generada por la ignorancia o una percepción errónea. (Stephan y Stephan, 1985)

Una de las pocas investigaciones que actualmente apoyan a la tesis del contacto es la de Irena Runge, quien tras el hecho vandálico de Hoyerswerda en Baja Sajonia en 1991,

encontró unos meses más tarde que todas las manifestaciones racistas en los niños entrevistados de ese barrio, no sólo eran infundadas sino que también no estaban avaladas por ningún tipo de conocimiento previo del “otro” al cual se referían (Sorman, 1993:48).

Por otro lado, también es cierto que es difícil poder medir empíricamente hasta que punto el fin común, la cooperación y el apoyo institucional ayudan a su disminución, por lo menos no sin caer en algunos resultados encontrados. Por ese motivo, en la actualidad la teoría del contacto y del conocimiento se ve seriamente amenazada por la falta de estudios empíricos.

CAPITULO III

UN SONDEO EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Tal como se mencionó en el estado de la cuestión, el turismo es una actividad comercial que no escapa a la discriminación y el prejuicio. Aunque se suponga, que sus profesionales tengan un prejuicio mínimo por el hecho de estar capacitados y orientados a la atención continua de extranjeros, se demostró que el prejuicio no sólo es un hecho observable sino que también se manifiesta con la misma intensidad que en otros rubros, incluso potenciado por ese mismo contacto.

La naturaleza negada y oculta del prejuicio nos llevó a confeccionar un cuestionario abierto en donde el encuestado podía libremente calificar a los extranjeros por su nacionalidad, sin ningún tipo de condicionamiento. El objetivo, fue sacar a la luz los estereotipos más comunes que los profesionales en turismo tenían hacia los turistas de determinadas nacionalidades.

A principios de Marzo de 2005 enviamos una encuesta vía correo electrónico a 120 empresas que forman parte del sector Turístico en la ciudad de Buenos Aires: tanto como hoteles, agencias de viaje, empresa alquiladoras de autos y aerolíneas aéreas. De todos ellos, respondieron 102 empresas. Usando la misma metodología se tomó un grupo control conformado también por 102 que no tuvieran contacto con extranjeros.⁴

El cuestionario era simple se detallaban quince nacionalidades y se les pedía a cada uno que la calificara según su punto de vista. De ellas se tomaron sólo cinco: brasileros, chilenos, españoles, ingleses y estadounidenses. La selección de estas nacionalidades se llevo a cabo con un criterio bien definido, comparar la imagen que los profesionales del sector tienen de

⁴ La elección del grupo turismo, se llevó a cabo en sectores que indefectiblemente estaban abocados a la atención al público. No se permitieron más de un encuestado por empresa. La muestra estaba compuesta 33 agentes de viajes, 30 conserjes, 7 empleados de rentadoras de autos, 7 empleados de compañías aéreas y 25 empleados de tiendas de ropas y souvenirs.

La muestra estaba compuesta por 44 hombres y 58 mujeres cuyas edades iban de 20 a 55 años. En forma similar el grupo control estuvo conformado por 102 personas de las cuales 50 eran hombres y 52 mujeres también entre 20 y 55 años. Fue así, que se incluyeron 20 abogados, 20 estudiantes universitarios, 40 oficinistas, 10 empleados estatales, 10 policías, y 2 Gerentes de media línea de diversos rubros.

la mayor cantidad de turistas que reciben a diario.⁵

Considerando que cada respuesta o adjetivo valía un punto, los resultados fueron clasificados en tres categorías mutuamente excluyentes: positiva, negativa y neutra.

LA CATEGORIA POSITIVA

La categoría positiva incluía a todos aquellos adjetivos que impliquen cierta simpatía hacia determinada nacionalidad, como por ejemplo “simpático, agradable, cariñoso, familiar, justo, cordial, respetuoso” etc. Según el recuento los resultados comparativos fueron:

CATEGORIA POSITIVA DE ESTEREOTIPOS (Cuadro Número 2)

	N= 102	N= 102
Nacionalidad	TURISMO %	CONTROL %
Chileno	15 15	12 12
Español	58 57	47 46
Estadounidense	45 44	19 19
Inglés	48 47	32 31
Brasileño	76 75	54 52

Fuente: Elaboración propia, Marzo 2005. Buenos Aires

Si se observa el grupo turismo aquellos que mejor imagen obtienen son los brasileños (76) seguidos de los españoles (58). Ingleses (48) y estadounidenses (45) se ubican en posiciones intermedias; los chilenos (15) son el grupo que menor puntaje positivo han obtenido.

En el grupo control, brasileños (54) seguidos inmediatamente de los españoles (47) reciben la mejor calificación. Los ingleses (32) se mantienen en una posición intermedia mientras estadounidenses (19) y chilenos (12) parecen tener el menor puntaje positivo.

LA CATEGORIA NEGATIVA

La categoría negativa tomaba como referencia los adjetivos de rechazo hacia determinada

⁵ Las nacionalidades que componían el cuestionario eran: estadounidense, chileno, holandés, italiano, español, canadiense, japonés, australiano, brasileño, uruguayo, ruso, francés, sudafricano, chino, israelita, árabe, inglés y mexicano. De todos ellos, según datos de la parte introductoria el mayor volumen de ellos son españoles, brasileños, chilenos y estadounidenses. Se incluyó a los ingleses como elemento comparativo a los estadounidenses.

nacionalidad tales como “mentiroso, soberbio, feo, mala persona, ladrón, traidor, desconfiado, irrespetuoso, altanero”, etc. Según el recuento los resultados comparativos fueron:

CATEGORIA NEGATIVA DE ESTEREOTIPOS (Cuadro Número 3)

Nacionalidad	N= 102	N= 102
	TURISMO	CONTROL
	%	%
Chileno	68 67	50 49
Español	25 25	20 20
Estadounidense	37 37	51 50
Inglés	23 23	48 47
Brasileño	11 11	23 23

Fuente: Elaboración propia, Marzo 2005. Buenos Aires.

En el grupo turismo, los chilenos (68) obtienen la mayor imagen negativa seguido de los estadounidenses (37). En posiciones intermedias se ubican los españoles (25) y los ingleses (23). Los brasileros (11) son el grupo que menor puntaje negativo recibe.

En el grupo control aquellos que mayor puntaje negativo reciben son estadounidenses (51) seguidos por apenas un punto por los chilenos (50) e ingleses (48). Españoles (20) y brasileros (23) obtienen el menor puntaje negativo.

Si bien en el grupo control los chilenos siguen manteniendo una imagen negativa está cae 18 puntos por debajo de aquella que recibieron en el grupo turismo.

NO SABE, NO RESPONDE Y OTROS

La categoría no sabe, no responde y otros tomaba los casos en donde el participante se negaba a responder, respondiera “no se”, dejara el casillero en blanco o lo hiciera con un nombre propio de ciudad o provincia por ejemplo: chileno, Santiago de Chile. Según el recuento los resultados comparativos fueron:

CATEGORIA NEUTRA DE ESTEREOTIPOS (Cuadro Número 4)

	N= 102	N= 102
Nacionalidad	TURISMO %	CONTROL %
Chileno	19 19	40 39
Español	19 19	35 34
Estadounidense	20 20	32 32
Inglés	31 30	22 22
Brasileño	15 15	25 24

Fuente: Elaboración propia, Marzo 2005. Buenos Aires.

En este caso, en el grupo turismo son los ingleses (31) aquellos que mayor puntaje neutro reciben. En una posición intermedia se ubican estadounidenses (20), chilenos (19) y españoles (19). El grupo que menor puntaje neutro obtiene son los brasileños (15).

Por el contrario, en el grupo control aquellos que mayor valoración neutra reciben son los chilenos (40) seguidos de los españoles (35). En una posición intermedia se pueden ubicar los estadounidenses (32) y por último brasileños (25) e ingleses (22) obtienen el menor puntaje neutro.

Los estereotipos más comunes en el caso de los chilenos fueron: desconfiados, soberbios, antipáticos y arrogantes. Por el contrario, para los brasileños fueron alegres, simpáticos y agradables.

Se deduce que en la muestra seleccionada, los turistas chilenos obtienen la peor imagen mientras que los brasileños obtienen la mejor. Sin embargo, queda saber ¿que se dice realmente de ellos?

ANÁLISIS DE LOS ESTEREOTIPOS NEGATIVOS
LOS TURISTAS CHILENOS

Para inferir en cuáles fueron las causas que llevan a los profesionales del sector a calificar negativamente a los chilenos es necesario establecer ciertas mediaciones y desagregar los

estereotipos en dos grupos: por un lado aquellos que forman parte del grupo turismo, y por el otro aquellos del grupo control.⁶

Es importante, no dejar de subrayar algunas de las calificaciones que recibieron los chilenos en el grupo turismo tales como: *traidores, al principio parecen adorables hasta que se los conoce, más prepotente y sobrador que el argentino pero sin carisma.*

Dentro de la misma categoría negativa, podemos notar y re-agrupar los estereotipos en tres clases: *Insultos* tales como “miserable” entre otros; *alusiones a hechos relacionados con la traición*: tales como traidores, usurpadores, enemigos, resentidos, mentirosos, falsos, contrarios, vendidos, mejor tene cuidado, malos hermanos, fallutos; y *a características de su personalidad* tales como agrandado, soberbio, desconfiado, lento, desagradable, presumidos etc.

Estos tres motivos principales se encuentran como constante en ambos grupos; sin embargo en el grupo control existe una repetición más marcada en relación a la categoría *hechos relacionados con la traición* que en el grupo turismo. De forma inversa, en el grupo turismo se encuentra mayor frecuencia de alegorías relacionadas con *características de la personalidad*.

⁶ En el caso de los turistas chilenos, en el grupo turismo los estereotipos negativos fueron:

Soberbio, resentidos, carabineros, altanero, malhumorado, desconfiado, tacaño, especulador, charlatán, pícaro turro, serios, especulador, desconfiado, pedante, miserable, engreído, si no vienen a buscar pelea correctos, arrogante, despectivo, desconfiado, sumisos, particular, difícil, lentos, desagradables, al principio parecen adorables hasta que se los conoce, agrandado como el sólo, envidioso, antipático, más prepotente y sobrador que el argentino pero sin carisma, egoísta, odiosos, cree que es el número uno, pedante, poco amable, molestos, irritable, ventajero, falluto aunque no todos, lo peor, traidores, sobrador, discutidor, complicados, tene cuidado.

En el caso del grupo control, los estereotipos negativos fueron:

Contrario, mala gente o persona, pobres, malos hermanos, traidores, vendidos, indiferente, interesado, creídos, arrogante, metido, histérico, molesto, prejuicioso, falluto, llorones, incompatibilidad, enemigos, desabrido, bebedores, borrachos, ladrones, aburridos, usurpadores, no me gustan, desagradables, ventajeros, mentirosos, resentidos, aburridos, distantes, y ridículos. (otros estereotipos que denotan agresión e insulto extremos no son detallados)

CATEGORIA NEGATIVA POR MOTIVO (Cuadro Número 5)

	N= 102 TURISMO %	N= 102 CONTROL %
Características personales	62 91,17	33 66
Traición	5 7,35	15 30
Insultos sin justificación	1 1,47	2 4
Totales negativos	68 99,9	50 100

Fuente: Elaboración propia, Marzo 2005. Buenos Aires

Del siguiente cuadro podemos observar que en el grupo turismo un 91,17% catalogó negativamente a los chilenos con arreglo a *sus características personales*, mientras que en el grupo control ese porcentaje cae al 66,0%. De la misma forma, en el grupo turismo apenas un 7,35% emite adjetivos con alusiones a la *traición* mientras que ese porcentaje sube a un 30,0% en el grupo control. Los *insultos* se mantienen en ambos grupos.

Esta tendencia se explica a través del tipo y frecuencia del contacto entre uno y otro grupo con personas de nacionalidad chilena. Para aquellos que no han tenido contacto con extranjeros personalmente, la imagen negativa de los chilenos hace referencia a temas más generales y abstractos enraizados en el colectivo tales como la traición, la mentira, la falsedad entre otros; en cambio para quienes tienen la posibilidad de tratar con los chilenos diariamente, los estereotipos negativos adquieren una forma más personalizado con referencia a las características personales.

LOS TURISTAS BRASILEROS

Si bien no es el objeto de estudio de esta investigación precisar si existe o no existe “prejuicio positivo” hacia los turistas brasileros, es conveniente tomarlos como grupo y hacer algunas comparaciones que nos permitan arribar a resultados empíricos ciertos.⁷

⁷ En el caso del grupo turismo los estereotipos positivos hacia los brasileros fueron:

Agradable, paciente, amables, alegre, muy buenos, sencillo, divertido, dicharacheros, simpático, son la alegría de América, optimista, muy cordiales, divertidos, adorables, de buen porte, algunos son alegres otros son normales, lindas, buena gente, lo mejor de lo mejor, alegres hasta cuando el avión se demora, sensual, feliz, extrovertido, amigueros, educados, espontáneos, tolerante y cálido.

En el caso del grupo control los estereotipos positivos fueron:

Alegres, sensuales, calido, divertido, muy bueno, compatibilidad con los argentinos, bailarines, movedizos,

A diferencias de los chilenos, los brasileiros son catalogados positivamente con respecto a un solo criterio tanto en el grupo turismo como en el control, la característica alegre y divertida de su supuesta “personalidad”.

Resaltamos dos estereotipos que son desde un punto de vista cualitativo importantes de analizar y tener en cuenta en futuros abordajes. Uno de los encuestados resaltó la *compatibilidad con los argentinos* en el grupo control, y en el grupo turismo los calificaron como *lo mejor de lo mejor y espontáneos*.

Con el fin de poder comprobar la posibilidad de que realmente estos estereotipos se formen en el proceso de interacción en el turismo entre oferentes y demandantes, se debe coordinar una observación de campo. Esa observación debe ser debidamente programada y cuidada hasta el último de los detalles para no arruinar los resultados que se extraigan de la misma.

EL TRATO COTIDIANO

En una de sus investigaciones de campo, Teun Van Dijk descubrió que en la mayoría de los discursos narrados por quienes eran prejuiciosos existían dos patrones que se daban en casi todas las historias: la primera era la existencia de un malentendido, conflicto o discusión que exagerado llevaba al narrador a ponerse en el papel de víctima, la segunda era que en la mitad de los relatos carecían de una solución al problema. En otras palabras, aquellos que juzgan a fin de justificar ese prejuicio emitían un discurso en el cual quedaban exonerados de toda culpa y pasaban a ocupar el rol de perjudicados. Por todos los medios, se esforzaban en hacer creer al entrevistador que ese papel era el correcto y que cualquier forma de establecer un nuevo vínculo con “el otro” era en vano. (en Mumby, 1997:187). La pregunta es entonces, ¿no es ese argumento que señala a los turistas chilenos como agresivos, parte de este mismo prejuicio generalizador?

Se podría presuponer que los turistas de nacionalidad chilena que eligen la ciudad de Buenos Aires están predispuestos a evitar cualquier tipo de conflicto o discusión con quienes le dan el servicio. Sin embargo, para afirmar que no existe ningún tipo de vínculo conflictivo entre

copado, buena onda, fiestero, y despreocupados.

los profesionales en turismo y los turistas chilenos se tuvo que proceder a una observación no participante en diferentes empresas del rubro.

Una de las cuestiones fue establecer el cuando y donde hacer la observación. Entonces, se tomaron para la observación meses de altísima temporalidad como los de enero, febrero y marzo del año 2006 por dos motivos: primero que se intenta aprovechar el momento pico en el cual los turistas interactúan con los profesionales locales, segundo que la cantidad de personas que entraban y salían de estos establecimientos permite pasar casi desapercibidos y observar la situación desde una perspectiva menos condicionante para los actores.

El primer aspecto a tener en cuenta fue la localización de las empresas a observar.

En este caso la mayoría de las empresas turísticas y casas matrices se encuentran ubicadas en el micro centro porteño. Al igual que muchas otras empresas que no pertenecen al sector, el micro-centro representa el centro económico del país. Esta particularidad permite no solamente observar la relación con los turistas, sino también con congresistas y profesionales dedicados a los negocios que vienen a la ciudad por motivos laborales y no de placer exclusivamente, dándole a la observación una riqueza en su contenido.

Durante el lapso que duró esta observación hemos procedido a visitar los mostradores y salas de espera de 25 establecimientos: 2 rentadoras de autos, 5 hoteles, 5 compañías aéreas, 8 comercios y 5 operadores minoristas y mayoristas.

Con el objetivo de detectar si se observaban tensiones y conflictos entre los actores, nos ubicamos en aeropuertos, salas de estar y confiterías de hoteles, mostradores para observar el trato entre los turistas extranjeros y los profesionales del sector.

En todos los casos observados no se han detectado conflictos que exclusivamente hayan protagonizados turistas de nacionalidad chilena, asimismo se detectó mayor exigencia en los turistas argentinos residentes en el país y sobre todo residentes en el exterior para con los profesionales en turismo que en turistas chilenos.

Para poder medir, de forma confiable las observaciones realizadas se construyó una grilla

donde se especificó el motivo del reclamo o la discusión, la nacionalidad del turista, el día en que se registró la queja y el rubro al cual pertenecía la empresa. Los resultados fueron reveladores, y arrojaron que de 25 reclamos: 10 quejas fueron por parte de argentinos, 8 por parte de brasileros, 5 de españoles, 2 de ingleses y ninguna por parte de chilenos.

De las 25 quejas, 12 de ellas se observaron dentro de las rentadoras de autos y 7 en compañías aéreas, 4 en comercios y 2 en establecimientos hoteleros. Los motivos principales fueron: cobro de daños en los vehículos, demoras en los vuelos para compañías aéreas y agencias de viajes, y publicidad engañosa en la caso de los comercios.

La observación se complementó con datos accesorios extraídos de los Anuarios Turísticos (2003-2004) emitidos por la subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

OPINION DE LOS TURISTAS RESIDENTES EN CHILE – Cuadro Número 7

	Oferta cultural	Nivel de precios	Seguridad	Atención	Servicios turísticos
Buena	97,30%	72,90%	83,60%	93,80%	92,70%
Regular	2,60%	23,40%	12,70%	5,70%	6,60%
Mala	0,10%	3,70%	3,70%	0,50%	0,70%
TOTALES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Anuario Turístico 2003, Subsecretaría de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

Como se observa en el cuadro, la tendencia de los turistas chilenos fue a catalogar la oferta cultural, el nivel de precios, la seguridad y sobre todo la atención durante su estadía en la ciudad de Buenos Aires como positiva.

No existe evidencia para afirmar que el trato entre profesionales del sector en los establecimientos observados mantienen con los turistas de nacionalidad chilena sea conflictivo. Tampoco se han observado manifestaciones discriminatorias ni prejuiciosas en forma abierta o frontal, lo cual implica que de manifestarse sigue una dinámica encubierta y solapada. Esta afirmación es de una gran relevancia, puesto que descarta la suposición de que la relación entre turistas chilenos y profesionales porteños es conflictiva, tensa o mala.

LA DISTANCIA SOCIAL

Establecer un método acorde a nuestro tema de estudio, que pudiera ser claro, profundo, simple, y que no arrojara resultados ambiguos, fue una tarea difícil. Por un lado, había que

confirmar que existía algún tipo de prejuicio o etnocentrismo en el turismo por motivo de nacionalidad, segundo poder indagar los motivos.

Tomando como marco de referencia las variables que estudio Allport (1977) en la teoría del contacto hemos establecido dos tipos: las primarias las cuales hacen referencia a la forma en que se da el contacto y las secundarias que se relacionan con características intrínsecas del entrevistado.

En principio, las variables primarias a estudiar fueron: *duración del contacto (alto medio y bajo)*, *tipología del contacto obligatoria o voluntaria*, *apoyo institucional para regular el contacto*, *estatus social percibido de los implicados*, *experiencia personal derivada de ese contacto*. Por el contrario, las variables secundarias fueron: *nivel de educación*, *edad*, *sexo*, *antigüedad en el puesto*, *satisfacción laboral* y *concreción de objetivos conjuntos*.

Las entrevistas en profundidad las hemos dividido en dos etapas: en la primera establecimos un cuestionario semi-estructurado con 15 preguntas, el cual nos llevó a precisar la forma en que se suscita el contacto entre turistas y profesionales, además poder confirmar si existe un prejuicio evitativo hacia los turistas chilenos y sus motivos. En la segunda, aplicamos una escala social clásica o mejor conocida como Escala Bogardus adaptada, para medir el índice de distancia social que los profesionales en turismo muestran hacia cinco nacionalidades: brasileños, españoles, estadounidenses, ingleses y chilenos.

La escala de distancia social, ha sido utilizada durante más de cuarenta años y alcanza tres postulados básicos: está metodológicamente probada, es de rápida y fácil comprensión y no presta a confusiones o respuestas ambiguas. Sin embargo, debido a que el objeto de estudio es original se han hecho algunas modificaciones a la escala y agregado tres tópicos más. Los puntajes van de 1 con el mínimo de etnocentrismo hasta 8 con el pico máximo.

Con el objetivo de no sesgar o condicionar las respuestas de los entrevistados, y siguiendo las recomendaciones de los antropólogos Bogdan y Tylor (1992) se ha descartado la posibilidad de utilizar elementos intrusivos como grabadoras o filmadoras en las entrevistas. Las mismas no superan los 30 minutos, en vistas del tiempo con el que estas personas disponen

diariamente. Por otro lado, si bien las preguntas son tomadas como orientación, la conducción de las entrevistas es totalmente flexible y abierta.

Desde el momento en que no todas las empresas turísticas tratan con el mismo público, y teniendo en consideración que cada una de ellas tienen características que las distinguen del resto, escogimos cuatro rubros que hacen al sector: *rentadoras de autos, hoteles, agencias de viaje y compañías aéreas*.

Sobre un grupo de 40 personas, se procuró que 10 de ellos estén ocupados en rentadoras de autos, 10 en líneas aéreas, 10 en hoteles, y 10 en agencias de viajes minoristas y mayoristas. De esta manera, los resultados pueden ser comparados y nos dan un panorama claro y fiable del fenómeno. Cabe aclarar, que de la muestra no es estadísticamente representativa y sus resultados no pueden ser extrapolados a todos los profesionales del sector, no obstante ha sido construida siguiendo ciertos criterios selectivos que la hacen fiable y heterogénea. Con ese objetivo, se ha seleccionado como cupo máximo dos entrevistados por empresa lo cual implica que cada rubro esté compuesto por un mínimo de cinco empresas.

Asimismo, en el rubro hotelero tomamos 2 establecimientos cinco estrellas, 3 establecimientos cuatro estrellas, 1 establecimiento tres estrellas y 1 dos estrellas. Para las rentadoras de autos, tomamos dos empresas internacionales y tres empresas de alcance domestico o nacional. En el caso de las agencias de viaje, se tomaron 2 “implants”, 4 operadores minoristas, 2 operadores mayoristas, y 2 operadores mayoristas y minoristas. Por último, en lo que respecta a las líneas aéreas, se escogieron 4 compañías de cabotaje y 4 internacionales.

La selección se llevo a cabo respetando ciertos parámetros como sexo y edad. En relación a la composición general del grupo, 23 de ellos son de sexo masculino y 17 femeninos de entre 18 y 51 años de edad. Con el fin de poder realizar ciertas comparaciones hemos incluido profesionales con y sin título universitario en turismo, con escasa, media y mucha experiencia en el rubro, algunos con meses de antigüedad otros con más de diez años.

Las entrevistas se realizaron todas en forma presencial utilizando el método bola de nieve o

“snow ball”, dos de los primeros entrevistados con los cuales teníamos una relación previa nos condujeron al resto mediante recomendaciones.

Es importante señalar, que no hemos dejado de lado a aquellos profesionales que trabajan en el rubro pero que su formación no condice con su trabajo. Aunque no es común, podemos encontrar entre los entrevistados a contadores públicos y estudiantes de derecho o recibidos en Recursos Humanos entre otros. De esa forma, creemos que sus testimonios son también interesantes de analizar y de comparar con aquellos que tienen títulos o estudios universitarios en turismo.

Finalmente, se introdujo una prueba control aplicando la escala Bogardus en 10 personas ajenas al turismo, quienes no tienen contacto diario con extranjeros, más que por diarios o programas televisivos.

Los resultados que a continuación se detallan no deben ser comprendidos fuera de contexto y sus alcances solamente son válidos para el grupo en cuestión:

INDICE DE DISTANCIA SOCIAL POR GRUPO. (Cuadro número 8)

RUBRO	Brasileros	Españoles	Estado-unidenses	Ingleses	Chilenos	Resultados parciales
CONTROL	3	2,1	3,6	3,1	2,6	2,88
HOTELES	2,6	2,5	3,4	3	5,1	3,32
AGENCIAS VIAJE	2,4	2,1	2,5	2,2	3,5	2,54
RENT. AUTOS	3,8	4,3	4,6	4,7	5,5	4,58
LINEAS AEREAS	1,7	2,4	3,1	3,6	2,7	2,7
Totales	2,62	2,82	3,4	3,37	4,2	

Fuente: Elaboración propia, Noviembre 2006. Buenos Aires.

Si se observa el cuadro, y junta a los cuatro sub grupos que hacen al *grupo turístico* y se compara con el *grupo control*, se obtiene que:

- A) En el grupo turismo los entrevistados muestran un mayor índice de distancia social hacia los chilenos con 4.2.
- B) En el grupo control se observa el mayor índice de distancia social hacia los estadounidenses con 3.6.
- C) En el grupo turismo son los brasileros con 2.62 hacia quienes se observa menor distancia
- D) En el grupo control los españoles son el grupo que menos distancia registra con 2.1

Dentro de lo que los cinco sub-grupos, *las rentadoras de autos* son las que mayor etnocentrismo muestran en general hacia el extranjero con 4.38, seguido de los *hoteleros* con 3.32. Estos dos rubros se encuentran por encima de lo que es el *grupo control*, en donde el índice es de 2.88. Por debajo de este, se encuentran las *líneas aéreas* con 2.7 y *las agencias de viaje* con 2.54.

Si dentro del grupo *turismo*, los datos se desagregan por nacionalidad y por rubro, se puede notar que:

A) En el *sub-grupo hoteles* los chilenos reciben el índice de distancia social más alto con 5.1, seguido de los estadounidenses con 3.4 y los ingleses con 3. Aquellos que menor grado de etnocentrismo recibieron fueron los españoles con 2.5, seguido de los brasileiros con 2.6.

B) En el *sub-grupo agencias de viaje* los resultados fueron diferentes. Por un lado, si bien los chilenos siguen encabezando el mayor índice con 3.5, éste es comparativamente menor con el grupo hoteles. Según este grupo, las otras nacionalidades obtuvieron puntajes también bajos: estadounidenses con 2.5, brasileiros con 2.4, ingleses con 2.2 y españoles con 2.1.

C) En el sub-grupo confeccionado por los empleados de las *rentadoras de autos*, los entrevistados apuntan a los chilenos como el grupo con el cual mayor distancia social se consideran con 5.5, seguido inmediatamente de ingleses 4.7, estadounidenses 4.6 y españoles con 4.3. El colectivo que menor disposición etnocéntrica ha registrado fueron los brasileiros con 3.8.

D) En los empleados de *líneas aéreas* los índices de distancia social fueron particularmente bajos. Los ingleses muestran el mayor puntaje con 3.6, seguido de los estadounidenses con 3.1, chilenos con 2.7, españoles con 2.4. Finalmente los brasileiros muestran el menor con 1.7.

Desde un punto de vista general (superficial), podemos decir que de 40 entrevistados, 17 manifestaron directamente que de tener la oportunidad evitarían a ciertos grupos de turistas por su nacionalidad. Asimismo, 18 entrevistados manifestaron su idea de no evitar a ninguna clase de turistas. Finalmente, 6 afirmaron que no evitarían a nadie pero que saben que en su

entorno laboral sus compañeros lo harían.

Dentro del grupo que manifiesta evitar a ciertos turistas: 10 señalaron a los chilenos, 2 a los argentinos, 1 a los mejicanos, 1 a los estadounidenses, 1 a los bolivianos, 1 a los ecuatorianos y 1 a todos los extranjeros por igual.

Se forma así tres categorías analíticas distintivas que se deben agrupar en:

- 1- Aquellos que de tener la oportunidad evitarían a ciertos turistas
- 2- Aquellos que sin importar esa oportunidad no evitarían a nadie.
- 3- Aquellos que no evitarían a nadie, pero que sin embargo saben que en su entorno laboral sus compañeros si lo harían.

¿Se puede afirmar que aquellos que dicen evitar a ciertos turistas tienen un prejuicio negativo tanto hacia los chilenos como a otras nacionalidades?

LOS QUE EVITAN

Como ya se ha mencionado, el prejuicio de hoy ha cambiado en relación al de ayer. Hoy ya no se encuentran discriminaciones abiertas como a mediados del cincuenta, solamente basta con evitar interactuar o establecer un vínculo con el “otro discriminado”.

Los entrevistados manifiestan, al igual que en el estudio exploratorio mencionado en el capítulo 2, características personales en los turistas que hacen al rechazo. Estas no son físicas exclusivamente, sino que hacen referencia a un “supuesto maltrato” y “abuso” por parte del turista para con el profesional que le da servicio. Se los señala como soberbios, agresivos, altaneros, ratas, caprichosos y mal predispuestos etc.

Sus causas son diversas aunque arbitrariamente pueden desprenderse tres motivos, según las palabras de los propios entrevistados: ⁸

- Por “incompatibilidad o diferencias culturales”.
- Por “incompatibilidad de clase social”.
- Por una relación histórica de conflictos fronterizos entre Argentina y su país, sobre

⁸ Para mayor información véase Tabla A en anexos. Las categorías han sido construidas sobre los discursos de los entrevistados.

todo en el caso chileno.

- Las diferencias Culturales

En esta clasificación entran aquellos testimonios que señalan como causa principal de aversión, las diferencias culturales entre ellos mismos y los turistas con los cuales prefieren no tener trato alguno de presentarse la oportunidad:

Laura tiene 28 años, trabaja como conserje en un conocido hotel cuatro estrellas, hace diez años que está en el sector y es además traductora pública de inglés. Sus horarios son similares al resto de los entrevistados, entre 8 y 10 horas y ha manifestado que trata de seguir las pautas que le indica su manual de procedimientos en la atención al público. En lo que respecta al trato, tiene particularmente contacto con brasileros, chilenos, estadounidenses y españoles. Particularmente, prefiere a los ingleses y estadounidenses (con los cuales ha entablado relaciones de amistad) por considerarlos gente “bien educada y culta”. En su experiencia laboral ha tenido la oportunidad de trabajar con estadounidenses de quienes guarda un excelente recuerdo. Asimismo, la entrevistada (de tener la posibilidad) evitaría a los turistas chilenos. Según ha comentado, los chilenos tienen una cultura inferior a la argentina, eso provoca cierta envidia y una necesidad de “probar algo”, que lleva a que el turista chileno llegue al hotel mal predispuesto. Sin embargo, cuando se le pide a Laura que precise y narre un conflicto sucedido con turistas chilenos o latinoamericanos arguye tener miles y no poder precisar ninguno.

También se han observado, discursos similares en empleados de rentadoras de autos, quienes como Lucía con 38 años, considera que evitaría a ciertos turistas extranjeros, como chilenos o españoles. Lucía comienza su día laboral con nueve horas de trabajo, y no posee ningún manual de procedimientos en el trato diario con sus clientes. En la mayoría de los casos, ella trata con europeos entre ellos, españoles, alemanes, ingleses e italianos a los cuales considera de un nivel socio-económico mayor al de ella. En lo personal se lamenta no haber podido terminar sus estudios para recibirse de traductora pública de inglés. La entrevistada considera, que el título universitario es una herramienta “fundamental” para desempeñarse en un mundo competitivo, amenazante y violento. Cuando se le pregunta, si ha podido entablar alguna relación de simpatía responde que se ha llegado a escribir por e-mail con italianos y

españoles, pero paradójicamente también manifiesta cierta aversión hacia los españoles. Al igual que los chilenos los españoles llegan mal predispuestos, en parte, debido a la fama de “rápido” del argentino; por otra parte el europeo que viene al país en calidad de turista es la “resaca” de Europa (sobre todo españoles), sin cultura ni educación aprovecha una diferencia de cambio que hace a la Argentina un país barato, para darse todos los gustos. Para la entrevistada, este grupo de turistas no tiene códigos ni respeto y eso hace que surjan ciertos “chisporroteos” en el trato. Para el caso de los chilenos, la entrevistada exclama *“los chilenos son un asco. Se creen no se que ... todo porque tienen un poco más de plata, vienen y te tratan mal ... por todo quieren un descuento. Están culturalmente determinados así, son de poca clase, al igual que los españoles son la resaca, no tienen cultura y eso hace que vengan predispuestos que todo el mundo los sirva ...aquel que es sirviente cuando es patrón que quiere?, que lo sirvan. Tanto tiempo estuvieron en su país como bajo escalafón que cuando ven a otro que está peor que ellos se abusan y aprovechan dado rienda suelta a sus caprichos”*. Al igual que Laura, cuando se le pide que precise algún altercado con españoles o chilenos, Lucía responde no haber tenido ninguno. Sin embargo, a diferencia de la primera no ha tenido compañeros de otro país trabajando con ella.

El último de los testimonios, nos lleva hacia Agustín, un joven profesional Licenciado en Administración hotelera y guía de turismo quien con 26 años se desempeña como supervisor de recepción en un hotel cinco estrellas. Con un manual de procedimientos “en modificación “ y 10 horas de trabajo diario, Agustín considera que su trabajo ayuda a su formación profesional. Con respecto, a la atención al público, el entrevistado manifestó que en su mayoría el establecimiento recibe turistas nacionales y apenas un quince por ciento de extranjeros; de los dos prefiere a los extranjeros. Sin embargo, dentro de los mismos extranjeros hay que advertir algunas diferencias, por ejemplo entre “los europeos” y “los latinos”. Los primeros son prácticos y resolutivos mientras que a los segundos hay que estarles arriba y prestarles más atención. En el caso de los chilenos, Agustín no escatima esfuerzos en señalar *“a los chilenos no los trataría, son muy conflictivos ...es un público muy complicado, el porque es muy complejo, supongo que es cultural. Es un turista especial, quiere todo lo que ve, es muy difícil de satisfacer...Vienen por un tema de favoritismo cambiario, tienen un bajo nivel económico y cultural, son gente de clase baja pasa por eso creo; y se creen que son los príncipes de Gales”*. Tampoco, Agustín puede narrar en forma

clara haber tenido un conflicto con turistas chilenos, a esa pregunta responde *“si miles, la mayoría llegan fuera de horario y quiere que les respete las reservas sobre todo gente del interior y chilenos”*. Paradójicamente, a la opinión que tiene el entrevistado en relación a los chilenos, en su experiencia laboral tuvo la oportunidad de trabajar con un chileno de quien no parece tener un mal recuerdo.

- Las diferencias de “clase”

Aquellos que apuntan a las diferencias de clase como motivo central de su rechazo a ciertos turistas son detallados en el siguiente apartado:

Es el caso, sin ir más lejos, de Mara quien con 36 años trabaja en una rentadora de autos de nivel internacional. Si bien cursó estudios universitarios en Veterinaria, no llegó a concluirlos. En relación al trato con los turistas, según sus comentarios entre el 80 y 90% son extranjeros provenientes de Estados Unidos, México y Brasil. Como positivo de su trabajo señala a la posibilidad que éste le da, de tratar con turistas de diferentes culturas, aprender de ellas y desprenderse de los prejuicios que existen en torno a ciertas nacionalidades. Mas allá, de la imagen negativa que puedan tener los estadounidenses, resalta su simpatía y buen trato con ellos, como también con los británicos (a pesar del conflicto de Malvinas). Sin embargo, una vez avanzada la entrevista, Mara apunta a los mexicanos como un grupo conflictivo. *“hay que separar”,* afirma Mara, *“lo que son los mexicanos de clase alta, los cuales se comportan correctamente, todo bien, son educados y correctos, además no tienen problemas ya que han alquilado seguido en todo el mundo y están ya acostumbrados. Pero por otro lado, están los de clase baja a los cuales hay que estarles arriba, te preguntan todo, no quieren gastar mucho, son indecisos, quieren que les dediques todo el tiempo a ellos ... estas cosas hace que si pudiera no los trataría”*. Por último, la entrevistada advierte no haber tenido nunca un conflicto con ninguno de sus clientes. Mara no ha tenido compañeros de otra nacionalidad trabajando con ella.

El otro testimonios, nos lleva a Juan Carlos, quien trabaja como maletero en un conocido hotel de cuatro estrellas. Si bien no tiene una opinión formada sobre los turistas chilenos, esto se debe a que no trata mucho con ellos. En definitiva, con los grupos que más contacto tiene es con ecuatorianos, colombianos, y brasileños. Sobre estos últimos tiene una particular

simpatía, resalta el hecho de que el brasilero “nunca dice que no” y la “belleza de sus mujeres”. A lo largo de su carrera ha tenido la oportunidad de entablar una relación con turistas de nacionalidad brasilera y viajar a ese país de vacaciones. Su contralor, los turistas ecuatorianos (sin embargo) parecen despertar un profundo rechazo. Por un lado, el entrevistado considera que los turistas ecuatorianos son insistentes, y en algunas ocasiones lo tratan mal. En su discurso queda en evidencia una “*clasificación racista por diferencia étnica*”.⁹

En palabras de Juan Carlos:

“Los ecuatorianos son muy pesados, además se aprovechan y te tratan mal. Parece que fueras un negro esclavo y ellos fueran lords de York. Son un asco, si pudiera evitarlos los evitaría, esto es un trabajo no un régimen de esclavitud. Mi trabajo es llevar las maletas no someterme a todos su caprichos”. En este punto, y en concordancia con el resto de los entrevistados, Juan Carlos no puede precisar haber tenido un conflicto con algún turista de nacionalidad ecuatoriana.

En relación a los chilenos, el entrevistado dice no tratar con ellos con demasiada continuidad, pero escuchar comentarios negativos en el ambiente; cuando se le pregunta sobre los motivos arguye “*tengo dos respuestas, una es que son iguales a los ecuatorianos y se creen guauu cuando no son nada. Un bolita vale más que ellos. La otra es que no tuvieron o no tienen mucho entonces cuando por el cambio pueden viajar a un país alquilar una habitación de cuatro estrellas se comen cualquiera y piensan que pueden basurearte. Escucha, ¿Qué dice el dicho popular?, no hay peor cosa que un negro con plata, no porque sea racista, sino porque el negro al ser sometido toda su vida cuando se destapa y tiene plata somete a los demás*”.

- Los conflictos fronterizos históricos.

En esta tercera sección se analizan los testimonios derivados de las entrevistas que hacen referencia, como motivo de rechazo, a los conflictos político-históricos que han tenido en sus relaciones Argentina y Chile.

⁹ El término es propio y hace referencia a una organización socio-política basada en la pigmentación como elemento ordenador. Algunos autores la han llamado “pigmentocracia” otros “racialización de clase” como el caso de Margulis y Urresti.

Juan (24 años) trabaja en una conocida rentadora de autos y si bien no tiene estudios específicos en turismo, tiene de su trabajo una buena imagen. Entre los turistas extranjeros que más trato tiene, el entrevistado señala brasileros, españoles, estadounidenses y chilenos. Según su percepción todos ellos poseen un nivel socio económico mayor al de Juan, aunque esto no parezca molestarle. Su postura sobre los turistas chilenos es una de las más duras que se ha podido observar aunque también es conciente del papel que juega la diferencia de estatus entre profesionales y turistas en la relación cuando dice *“evitar si pudiera a los chilenos, pero no puedo. Porque? ... porque son muy antipáticos, y me caen mal. Existe mucha bronca entre argentinos y chilenos, debe ser por varias razones, por el territorio y esas cosas. Los cholos también son expansionistas y vienen a la Argentina como turistas, después se quedan ... deberían quedarse en su país, no es casualidad que tengan problemas en todos lados, vas al sur y nadie los quiere, vas allá tampoco. Parte de los problemas del país son de los inmigrantes ilegales, además ayudaron a los ingleses en Malvinas”*. A la hora de cerrar la entrevista, una de las preguntas obligatorias fue ¿podes narrar algún conflicto que hayas tenido con algún cliente extranjero?, lo cual para el caso de Juan ameritaba una respuesta no muy diferente al resto de los entrevistados, *“con chilenos no tuve ninguno pero con otros si”*. Finalmente, Juan concluye la entrevista afirmando que no ha tenido extranjeros trabajado en su empresa.

Análogamente similar es el testimonio de Carina, una guía de 22 años que se desempeña como asesora de viajes en un hotel cuatro estrellas. Guía de turismo de profesión Carina considera que su trabajo es importante para su profesión. El 60% de los turistas que atiende diariamente son extranjeros (italianos, españoles, chilenos, ecuatorianos y brasileros) y un restante 40% nacionales. Si bien no tiene ninguna preferencia ni en cuanto a los extranjeros o a los nacionales, Carina manifiesta una evidente aversión hacia ecuatorianos y chilenos. Según su testimonio los chilenos vienen mal predispuestos y la tratan mal -aprovechándose de su estatus de clientes-. La cantidad de conflictos territoriales con Chile es una de las causas que Carina considera como al de mayor peso para explicar esa mala predisposición por parte de los turistas chilenos. A diferencia, del resto de los entrevistados Carina puede narrar un episodio en la cual un cliente hizo un escándalo porque no le gustó la habitación asignada. En este punto, existe otro grupo que se asemeja a los chilenos aun cuando su país no tiene registro histórico de conflictos con Argentina, Ecuador. Si bien Carina puede narrar

claramente haber tenido una mala experiencia con un turista de nacionalidad chilena, sólo se trata de una experiencia aislada (según lo que manifiesta la entrevistada). Si bien, no ha tenido la oportunidad de tratar mucho con ellos, la entrevistada señala no tener un mal recuerdo de los italianos y españoles con los que en el pasado ha tenido que trabajar.

Silvia con sus 30 años es profesora superior de inglés, además de faltarle dos materias para recibirse de abogada. Hace apenas un año que trabaja en una rentadora de autos, y entre sus clientes elige tratar con extranjeros más que con nacionales, aunque aclara *“que malhumorados hay en todos lados”*. Dentro de los turistas extranjeros, su trato con estadounidenses es asiduo y por lo general están regulados por un manual de reglas y procedimientos. Silvia, considera que su trabajo es importante aun cuando no esté relacionado con su carrera universitaria, asimismo ha podido entablar a través del Msn una relación fuera de sus obligaciones laborales con algunos turistas estadounidenses. No obstante, cuando se le pregunta si existe algún grupo de turistas que quisiera evitar, responde: *“sin dudas a los chilenos. Porque son unos ratas, regatean todo el tiempo, todo lo que vos haces está mal. Vienen con aires de grandeza tremendos. Nosotros ponemos la mejor predisposición, no discriminamos a nadie en ese sentido. Damos lo mejor para darles a nuestros clientes la mejor atención, pero ellos piden primero más de lo que pagan ... el tema es complejo yo tengo mi opinión pero no se si da. El tema es que hay mucha historia de por medio, quizás si agarran a una chica de 20 años no pasa eso. Porque no se acuerda o quizás no lo vivió pero está el Beagle, la ayuda que le dieron a los ingleses en Malvinas, uno tiene su corazoncito y no se olvida de estas cosas. Hay un tema territorial, Chile se está quedando por el Pacífico sin territorio, cada vez se vienen más para nuestro lado ... En Mendoza, los chilenos están comprándose todo, hoteles, casas, tierras y traen únicamente a su gente a trabajar todos chilenos ... En la cordillera están corriendo la frontera todos los días, traen los empresarios chilenos que invierten en turismo, y ellos a su vez fomentan la inmigración ilegal, traen grupos que se asientan y poco a poco están poblando todo Mendoza. Cuando vienen a Buenos Aires creen que están en Mendoza. Es como decía mi papa, los chilenos son muy peligrosos y eso me molesta mucho”*. Si bien el testimonio de Silvia parece estar anclado dentro de lo que es su experiencia personal, en lo laboral ella nunca ha tenido ningún conflicto serio con algún turista chileno. Silvia no ha tenido que trabajar con colegas extranjeros.

Después de los testimonios analizados ¿podemos afirmar que se está ante casos de prejuicio aversivo?, ¿Qué elementos indican que en los testimonios recogidos se han encontrado prejuicios hacia los turistas chilenos u otros extranjeros?, ¿Qué características de similitud y diferencias muestran los tres discursos?, ¿Qué función cumple el contacto en la formación de ese prejuicio?

Según la teoría del contacto que se ha trabajado en el Marco Referencial, para poder hablar de prejuicio deben existir tres componentes claramente identificados: a) un *estereotipo* sea esté negativo o positivo que hace mención a un atribuyo determinado, como ser los estereotipos que se relevaron en el sondeo exploratorio.¹⁰

En el caso de los entrevistados, cuando se señala que los chilenos son “*antipáticos, despectivos, caprichosos*” se está en presencia de estereotipos negativos. b) el segundo componente es el *afecto*, comprendido como un elemento discursivo irracional que muestra en su articulación ciertas incoherencias. Por ejemplo, cuando los entrevistados consideran a los turistas chilenos agresivos y conflictivos pero no pueden precisar haber tenido ningún conflicto real, o llegado el caso advierten “haber tenido miles” pero no poder recordarlos. También se observan ciertas incongruencias, propias del prejuicio, cuando se señala a los turistas como de mayor poder adquisitivo y nivel socio-econonómico pero minutos más tarde se los menciona como “*de una clase inferior a*” la del entrevistado. c) *una actitud generalizante del otro*, el mecanismo de este componente radica en tomar un atributo particular de un individuo pre-fijado por el estereotipo y aplicarlo como constante a todo su grupo de pertenencia. El caso más claro en los testimonios, es cuando se dice “*los chilenos son un asco*”, lo cual hace referencia a que “todos los chilenos son”.

Tal como ya se ha mencionado, en la actualidad el prejuicio ha cambiado, y una de sus características más visibles, es que ya no se trata de una agresión directa y abierta, sino que la tendencia actual apunta a evitar la interacción con quien se considera diferente. En esta línea, Kleinppenig y Haagendorn (1993) hablan de prejuicio “aversivo”.

Según otros autores, también los límites del prejuicio han sido transformados, hace cincuenta

¹⁰ Para más información véase Capítulo II

años se consideraba a ciertos grupos “inferiores” genética y biológicamente, mientras que hoy la diferencia o esa supuesta inferioridad se auto-justifican en algunas diferencias culturales y de “clase” (sic). (Miles 1999) (Essed 1991) (Margullis y Urresti, 1999)

En concordancia con estas aclaraciones teóricas y después de haber analizado los testimonios de algunos de los profesionales del grupo, podemos afirmar que en el discurso hacia los turistas chilenos y otros, existe un prejuicio “aversivo” definido y anclado en supuestas *“diferencias culturales, de clase y disputas histórico-políticas”*.

En común las tres tipologías discursivas construyen estereotípicamente al turista chileno en forma negativa, tal como se demostró en el sondeo exploratorio del capítulo II, los chilenos son considerados conflictivos, desconfiados y agresivos; mientras que el profesional (víctima inevitable de los caprichos y de la diferencia de estatus en que se encuentra) no tiene más remedio que soportar las “humillaciones” de este grupo de turistas. En coincidencia con las investigaciones de Teun Van Dijk, aquellos entrevistados que se manifiestan de esta manera, cuando se les pide que narren en forma clara y precisa lo sucedido, dicen haber tenido tantas experiencias de ese tipo que no recuerdan o simplemente no haber tenido ninguna.

Sin embargo, los tres tipos de discursos poseen características particulares que los distinguen entre sí. En aquellos testimonios, que remarcen la diferencia cultural como la causa principal de su rechazo, existe una manifiesta afinidad hacia culturas anglo-sajonas, a través del lenguaje o del trato cotidiano. Es el caso de Lucía y Laura (ambas traductoras de inglés) que señalan a los turistas anglo-parlantes como “modelos culturales” a seguir en educación y cortesía. Contrariamente los chilenos son considerados un grupo antagónico, el cual por “agresivo, envidioso y no educado” despierta un desprecio en sus declaraciones. Si bien, Margullis y Urresti (1999) habían remarcado esta tendencia, no puede afirmarse aún que sea aplicable al resto de los testimonios, mucho menos que explique la simpatía por los turistas brasileiros -tan latinoamericanos como los chilenos.

Diferente, parece ser el caso, de los testimonios que señalan a la diferencia de clase como factor fundamental del rechazo. Mara y Juan Carlos, ocupan diferentes puestos en distintas compañías pero ambos concuerdan en que los turistas chilenos pertenecen a una “clase baja”

que atraída por la diferencia cambiaria viene a Buenos Aires pero que carece no sólo de educación sino que al ser un grupo supuestamente “sometido” en su estructura social, al estar en una posición de estatus superior muestra una tendencia a someter. En este punto, la aversión no sólo se dirige hacia los chilenos sino también hacia otros grupos como mexicanos o ecuatorianos.

Similar al caso, anterior, Juan Carlos menciona “*a los lords de York*” como los exponentes de “la excelencia” y los contrasta con “los esclavos, y los bolivianos” cuando afirma que los chilenos “valen menos que un boliviano”.

No obstante, a diferencia de los casos anteriores, ni Mara ni Juan Carlos denotan un desprecio hacia los latinoamericanos en general como el caso de Laura. Otra diferencia es que, se observa una “jerarquización” en lo que respecta a estratos superiores e inferiores -más allá de la idea de nacionalidad. En forma resumida, según Mara y Juan Carlos: existen mexicanos y chilenos de clase “alta” (preferibles) y de clase “baja” (evitables).

Finalmente, la tercera clasificación, (los conflictos fronterizos) posee más diferencias con las otras dos, que similitudes. En este caso, la causa que lleva a los entrevistados a rechazar a los chilenos está justificada por los conflictos diplomáticos y geo-políticos entre Argentina y Chile a lo largo de su historia. Tanto Juan, como en Carina pero más evidente en Silvia se observa el papel que cumple el “nacionalismo” dentro de ese prejuicio -en declaraciones tales como “*uno tiene su corazoncito*” por ejemplo.

En las dos clasificaciones anteriores, tanto “la cultura” como “la clase” implican una división que excluye la idea de nación; empero en esta clasificación la cuestión parece tomar ribetes totalmente diferentes. Para estos entrevistados, no existen diferencias de “cultura” entre un inmigrante o un turista, tampoco existe diferencias de “clase” entre un empresario y un peón.

El nacionalismo, en este caso, divide -en una lógica bipolar- a quienes forman parte del endo-grupo (argentinos) de quienes no (chilenos). Esta división se hace más intensa y rígida cuando se introducen ciertos elementos históricos para la construcción del “otro”. De esta forma, ya el chileno deja de ser un “otro-diferente”, para transformarse en un “otro-conocido”. A través de

una historicidad que mira el presente con ojos del pasado, “el chileno” pasa de ser construido como “extranjero” para ser temido como “enemigo”; lo que Lewis Coser ha denominado un “conflicto irreal”.¹¹

La relación social consta de dos componentes bien diferenciados; uno referente a la esfera interpersonal llamada “orientación tú” y el otro relacionado con una relación abstracta y generalizada “la orientación ellos”. Siguiendo las premisas de Schutz y Luckmann, Carlos Belvedere ha demostrado que los prejuicios pueden mantenerse en la “orientación ellos”, indistintamente que en “la orientación tú” queden anulados. (Belvedere, 2003:85)

Esto presupone en concordancia con otros autores como La Pierre (1938), Wax (1948) y Giddens (1999) que existe una disociación entre el prejuicio propiamente dicho y su exteriorización.

Según los testimonios analizados, el haber tenido la posibilidad de trabajar con extranjeros no parece ser una variable que sea sensible al prejuicio aversivo. Se ha observado en el caso de Agustín, que aún teniendo un buen recuerdo laboral (en lo individual) se puede incluso manifestar una aversión generalizada hacia el grupo de referencia de ese individuo.

LOS QUE NO EVITAN

La segunda cuestión que aún no se ha resuelto es responder sobre el papel que juega el contacto en la génesis del prejuicio. Para poder hacerlo en forma correcta, es conveniente analizar el discurso de aquellos entrevistados que manifestaron su idea de no evitar a ningún tipo de turistas, para luego comparar (esos discursos) con los que han manifestado evitarlos en el apartado anterior.

Entre los testimonios de aquellos que afirman no evitar a ningún turista tenemos (también)

¹¹ Siguiendo una tipología similar a la de Sherif y Sherif, Lewis Coser clasifica al conflicto en dos tipologías: por un lado los “conflictos reales”, por el otro “los irreales”; mientras el primero representa un medio concreto para la concreción de un fin, el segundo es sólo una manifestación que ayuda a liberar las tensiones entre una de las dos partes no implicando necesariamente determinantes que estén relacionados con el origen de la disputa (Coser, 1961:55). Una disputa territorial en un momento dado entre dos estados es considerado un conflicto real, sin embargo pasado cierto tiempo si ese conflicto es usado por algún movimiento político para reivindicar pretensiones que no están directamente relacionadas con ese territorio estamos en presencia de un conflicto irreal.

tres categorías analíticas que deben ser diferenciadas:

- a) Aquellos que tienen contacto con turistas en forma directa.
- b) Aquellos que no tienen contacto con turistas en forma directa.
- c) Aquellos que tienen contacto directo pero no personal.

- Sobre los que tienen contacto directo

En este sub-grupo entra Verónica (23 años), licenciada en turismo quien ingresó al mercado hace poco más de un año. Con diez horas de trabajo, la entrevistada considera que su trabajo le da experiencia y le permite conocer nuevas culturas. Como vendedora en una agencia de viajes, Verónica tiene la oportunidad de improvisar en la atención al público; sin un manual específico de reglas que regulen la atención, ella con su equipo llevan a cabo reuniones semanales para comentarse los casos y pautar ellos mismos la forma más adecuada de atención. Verónica conoce ya dos idiomas y prefiere tratar con turistas extranjeros precisamente para poder mejorarlos. Entre los grupos de turistas con los que más trato tiene están los estadounidenses, guatemaltecos, españoles, italianos y algunos belgas. Aunque, en cierta forma, reconoce que el nivel socio-económico de los turistas con los cuales ella trata es superior al propio, este tema parece no molestarle particularmente. Mucho menos ser una barrera para entablar algún tipo de relación una vez terminado el viaje. En general, muchos de sus clientes (en especial americanos) continúan escribiéndose con ella una vez terminado el servicio. Sin embargo, esto no ha derivado aún en una relación de amistad. Verónica puede narrar con precisión su recuerdo sobre el problema que tuvo hace ya un tiempo, con una pareja de belgas. En lo laboral ha tenido una compañera de esa misma nacionalidad a quien la considera como *“una de las personas más importantes que he conocido”*. Cuando se le pregunta, si evitaría a algún cliente, Verónica responde *“no pero vale la pena aclarar que los más exigentes son los franceses y a veces es medio complicado explicarles algunas situaciones del país como los paros. Yo soy una persona con pocos prejuicios acerca de las culturas de otros países, porque si bien hay ciertas cosas que se pueden generalizar de un país o región, todas las personas son diferentes y en cada una de ellas se puede encontrar virtudes y defectos diferentes, más allá de sus hábitos diarios. Mi respuesta es que no me molesta ninguna persona por el hecho de ser de una nacionalidad en particular”*.

El segundo caso, es el de Carlos (51 años), uno de los entrevistados de mayor edad. Con 32

años de antigüedad en el rubro, el entrevistado trabaja como vendedor de pasajes para una importante compañía aérea. En porcentajes estimados, el 40% de los clientes que atiende diariamente son argentinos y un 60% extranjeros. En la actualidad su empresa posee un manual de políticas y procedimientos para regular el contacto con ellos.

En lo personal aunque, está disconforme con ciertas políticas en el sector, como la exclusión y la falta de reconocimiento a su trayectoria para otorgarle la clasificación de “idóneo en Turismo”, obligándolo de esa forma a pasar por las aulas de una universidad o un instituto superior, Carlos considera que su trabajo le da la posibilidad de conocer al otro, mientras afianza sus conocimientos técnicos. Con tres idiomas en su haber, ha trabajado en el exterior durante 27 años: en Air France, París, British en Londres, y en Italia para empresas domesticas. Sin embargo, esto no le ha permitido entablar algún lazo de amistad con sus clientes; según comenta *“a lo largo de mi trabajo he mantenido la profesionalidad y trato de mantener distancia”*. Al igual que Verónica, el entrevistado puede narrar con precisión más de un conflicto que ha experimentado con clientes extranjeros aún cuando esto no lo predisponga negativamente. Asiduo lector de sociología, manifiesta no evitar a nadie por ningún motivo. *“el ser humano es difícil al margen de la nacionalidad. No evitaría a ninguno. Como en todos lados hay gente complicada y amena. Gente a la que uno quiere y no quiere, que le genera atracción o rechazo. Sin embargo no tengo un grupo sobre el cual poner el dedo ... es a través del entendimiento que uno sabe como relacionarse. Bueno es medio filosófico pero me encanta la filosofía.”*

- Sobre los que no tienen contacto directo

En este grupo, hemos tomado dos testimonios, a los cuales se considera los más representativos: Gastón y Josefina.

Gastón (31 años) trabaja en un importante operador mayorista, es jefe del departamento receptivo y tiene a cargo 22 personas. Hace 11 años que se encuentra trabajando para el sector, y el mismo tiempo para esta empresa. No tiene trato directo con turistas ni nacionales ni extranjeros, sino que por el contrario él maneja directamente a guías, chóferes, conserjes y distintos profesionales que si tienen la posibilidad de tratar con turistas. A lo sumo, trata esporádicamente con operadores o clientes del exterior entre ellos de España y México.

Gastón no sólo que considera a su trabajo importante para su currículo vital sino que también esta muy agradecido a la empresa que le da ha dado la oportunidad y a los turistas quienes según sus comentarios “*le dan de comer*”. También manifiesta haber tenido con él trabajando estudiantes de intercambio de Francia, Alemania y Austria. Entre los contactos que Gastón considera importante para su desarrollo profesional, están aquellos con operadores turísticos extranjeros que le permitirían poder emigrar para estudiar post-gradados en turismo en Cuba, Francia, España o Italia. Culminando la entrevista, Gastón no tiene problemas a la hora de narrar un conflicto que recuerda haber tenido -alguien a su cargo- con turistas extranjeros.

Al igual que Gastón, Josefina (21 años) tampoco tiene contacto con turistas extranjeros. La entrevistada, se desempeña como empleada de Recursos Humanos de uno de los hoteles cinco estrellas más importantes de Buenos Aires. Con apenas dos años de antigüedad en el sector y siendo Licenciada en Recursos Humanos, Josefina manifiesta tener en el establecimiento un manual de cómo atender al huésped. Su trabajo es muy importante ya que la hace crecer, experiencia y la posibilidad de aprender cosas nuevas, y aplicar técnicas de administración de personal. Según sus declaraciones, no evitaría a ningún turista ya que considera que “*todos somos iguales*”. Sin embargo, a diferencia de Gastón, la entrevistada no puede narrar ningún conflicto con turistas extranjeros desde el momento que su contacto con ellos es nulo. A lo sumo puede, y de hecho manifiesta, una cierta simpatía hacia los brasileros tras las vacaciones que la llevaron a ese país y del cual mantiene muy buenos recuerdos. En lo que respecta a su ámbito laboral, ha tenido la oportunidad de trabajar con dos jóvenes italianos a quienes considera “macanudos” y “eficientes”.

- Sobre los que tienen contacto directo impersonal.

Micaela (24 años) es técnica superior en turismo y continúa estudiando la Licenciatura. Con 2 años de experiencia en el sector y el mismo lapso en la empresa aérea internacional para la cual trabaja, su función como agente de ventas de Call Center (central telefónica) es de lo más variado; el mismo va desde hacer una cotización (siempre telefónica) hasta la concreción de la reserva. En nueve horas de trabajo diario, Micaela tiene la oportunidad de atender llamados de diversos clientes, extranjeros y nacionales. Entre los extranjeros, latinoamericanos en su mayoría desde México a Chile. No existe, para la entrevistada, ninguna preferencia de algún grupo sobre otro. La empresa para la cual trabaja, la ha proporcionado un manual para

indicarle como debe atender al cliente, aunque dice que a grandes líneas intenta seguirlo cada comunicación es personal y le permite improvisar. Si bien por un lado, recibe diariamente gran cantidad de llamadas, la duración de las mismas no es de más de dos minutos. Sólo en el caso, de decepcionar un reclamo puede extenderse en ese tiempo, sin embargo tampoco se ve involucrada ya que lo deriva al departamento de reclamos apenas encuentra ocasión. Es quizás, esto, lo que hace que Micaela no tenga aversión hacia algún grupo en particular como así tampoco ninguna experiencia negativa al respecto; en palabras de la propia entrevistada *“creo que ninguno. El trato es tan continuo: hablamos de 1 a 2 minutos por cliente. En número son muchos, es decir recibimos muchas llamadas, muchísimas pero ni les veo la cara, ni tengo mucho tiempo como para formarme una idea de cómo son o pelearme por algún desplante. Cuando algún pasajero llama disgustado enseguida transferimos al sector de reclamos y nos sacamos el feto de encima.”* Finalmente, concluyendo la entrevista Micaela manifiesta tener compañeros de nacionalidad brasilera y checa en la actualidad trabajando con ella, de quienes tiene una buena imagen.

¿En que se diferencian los testimonios de aquellos que no demuestran aversión en comparación con aquellos que si demuestran?, entonces ¿Qué papel juega el contacto en la formación del prejuicio?

La primera diferencia que se deriva del análisis de estas entrevistas es que en aquellos que no demuestran un prejuicio aversivo, se observa cierta claridad a la hora de narrar en una experiencia negativa con algún turista (como ya se ha mencionado)¹². Sin embargo, esa experiencia no parece incluir negativamente en la construcción del otro.

Segundo, en los casos de aquellos que demostraban algún tipo de prejuicio aversivo, excepto algunas excepciones, la mayoría de los testimonios hace referencia a gente que está en contacto directo por su tarea con turistas extranjeros, entre ellos chilenos y brasileros. Sin embargo, entre los que no demuestran prejuicio aversivo se observa una particularidad en el contacto con turistas o clientes. De los entrevistados que dijeron no evitar a nadie de tener la posibilidad, parte de ellos tienen contacto con turistas extranjeros y parte no lo tiene.

¹² Para mayor información véase Anexos.

De esa manera están aquellos que sostienen un contacto personal con turistas extranjeros, se encuentran en un punto intermedio los que tienen un contacto masivo que no se da en forma personal y es de corta duración, y por último se observa a quienes no tienen contacto con turistas extranjeros más que por terceros o intermediarios.

Otro aspecto, que define a este grupo es que 16 de 18 personas entrevistadas han manifestado no haber tenido la posibilidad de profundizar una relación de amistad con sus clientes y mantener la distancia. Asimismo, solamente Verónica y Carolina manifestaron haber tenido esa posibilidad en el pasado.

LOS QUE DICEN QUE LOS DEMAS EVITAN

En este grupo de entrevistados entran aquellos que si bien han manifestado no evitar a ningún turista de tener la posibilidad, saben de gente que en su entorno laboral si lo hace. Este tipo de casos es minoritario con respecto a los dos anteriores y sólo representa 5 de 40.

Entre los testimonios, se encuentran causas similares al grupo de quienes tienen un prejuicio aversivo. Por un lado, están aquellos que manifiestan que sus compañeros no tratarían con chilenos por los conflictos territoriales entre Argentina y Chile, por el otro están los que no pueden precisar el motivo.

El primer testimonio nos lleva a María Eugenia (22 años) trabajaba en una línea aérea de nivel internacional. Su función era de administrativa en pista, aunque eso no la deslindaba de la responsabilidad de asistir a algún compañero en los mostradores. De los dos, se queda con la atención al público ya que lo considera un constante desafío. Preocupada por el tramo final de su carrera universitaria, María Eugenia optó por no trabajar hasta no recibirse de licenciada en turismo. Su trato se daba principalmente con brasileños, ecuatorianos y chilenos. Por un lado, Eugenia es consiente de que el nivel socio económico de los turistas es mayor al de ella, pero eso no le molesta. Sin embargo, por el otro eso le recuerda que existen muchos argentinos que tienen sus necesidades básicas insatisfechas y mientras hay personas que tienen la posibilidad de pagar para divertirse, muchos de sus compatriotas no lo pueden hacer. Si bien el contacto con ellos no parecía ser muy continuo la entrevistada manifiesta haber sido testigo de comportamientos y manifestaciones hostiles hacia los turistas chilenos. (si bien esas expresiones no se dieron de forma abierta). *“yo particularmente no he tenido problema con los chilenos, todos los que he conocido son excelentes personas, pero el clima es como que no*

da. Mis compañeros si pueden les causan algún problema. Por ejemplo, cancelándoles la reserva, es un caso extremo, pero le envían el equipaje cambiado que no se si los enfurece pero los molesta.”. Cuando se le pregunta por los motivos de estas prácticas señala “no se porque, parecen como antipáticos...conozco gente que dice haber viajado a Chile y los han tratado mal”.

Marisa tiene 20 años, trabaja como recepcionista en un hotel de cinco estrellas- apenas hace un año que se dedica al turismo y es estudiante de turismo-. Su empresa no le ha entregado un manual de políticas de cómo atender a sus clientes. Si tiene que elegir un grupo de turistas que sean de su agrado se queda con los brasileiros con quienes ha podido entablar una relación de amistad. Con respecto a los chilenos, la entrevistada manifiesta que parece que el clima no es bueno. Si bien aclara que ella no ha tenido ningún problema directo con turistas chilenos, sus compañeros de trabajo que han viajado a Chile de vacaciones han retornado con una mala impresión. Cuando debe precisar los motivos, según ella afirma *“tengo conocidos y compañeros que han viajado a Chile de vacaciones y no los han tratado bien. Por ser argentinos, ellos discriminan y no nos quieren. Nos tratan diferente. Por ejemplo, mi compañera Virginia los odia, y si puede no atenderlos no los atiende. Son cosas difíciles de explicar, por un lado está la historia por el otro siempre los chilenos han envidiado lo nuestro. Están ahí arrinconados por la cordillera pero cada vez se vienen más para acá. Es una constante en turismo, vas a Chile y hay mala onda, vienen los chilenos acá y es la misma mala onda.”*

Nahuel (28 años) licenciado en turismo trabaja como operador de la central de ventas de una línea aérea internacional. Sus funciones consisten en atender las necesidades de los clientes, asesoramiento de tarifas cotizaciones y concreción de reservas efectivas entre otras tantas tareas. A diferencia de los casos anteriores, Nahuel posee un manual de procedimientos para el trato con sus clientes, sin embargo este por lo general no excede de los 5 minutos. Entre los extranjeros que más llaman y conversan con él tenemos a brasileiros, ingleses y americanos. Esto hace que por un lado, no haya tenido la posibilidad de entablar una relación de amistad con sus clientes, pero también que no recuerde algún episodio de conflicto con alguno de ellos. Sin embargo, nos manifiesta haber escuchado comentarios en su trabajo sobre ciertas manifestaciones hostiles hacia los chilenos. Aunque no puede precisar las causas, afirma “yo

escucho comentarios de mis compañeros de que el chileno es muy soberbio, pero hablo por boca de ganso no tengo ni idea porque es. Pero también entiendo que algo debe haber, si varias personas dicen que los chilenos son creídos y soberbios deberá ser así, supongo, tampoco tengo un gran trato con chilenos también viene por ahí”.

Si bien es posible, que este tipo de testimonios hable (implícitamente) de un “prejuicio aversivo transformado” en el cual por temor a la sanción social que lo prescribe se proyecte en un tercero los propios sentimientos, esto no puede ser afirmado con seguridad. Sin embargo, el contenido discursivo de estas entrevistas es útil para estudiar el contexto social en que se mueven diariamente los profesionales del turismo.

Los testimonios que se han podido recopilar hablan de un clima extraño que se vive con respecto al chileno en algunos casos por disputas geo-políticas en otros por malas experiencias de personas que tenemos cerca. Si bien se apunta al chileno como soberbio y antipático – hecho que concuerda con los otros entrevistados-, lo recurrente (en este grupo) es que se señala la idea de una supuesta “mala experiencia” de un tercero durante sus vacaciones en Chile, donde se lo ha tratado en forma descortés. (Tales son los casos de Marisa y María Eugenia).

Lo que subyace inmediatamente por debajo de este discurso similar al papel de víctima que pudo observarse en aquellos que manifestaron prejuicios aversivos en forma directa. “Los chilenos nos envidian y no nos quieren” es la manera de justificar la decisión de no tratar con ellos.

La posibilidad de poner en juego a un tercero el cual confirme mis propios prejuicios habla de tres aspectos: a) un entorno social proclive a este tipo de manifestaciones y b) una fuerte sanción moral y normativa sobre temas de prejuicio y c) un escaso contacto personal.

Según la teoría del contacto que se ha utilizado como marco referencial, el prejuicio tiende a agravarse en determinadas circunstancias. Para tal caso, se cuestiona una serie de preguntas que hacen al tipo de contacto y su vínculo con el prejuicio (Allport, 1977:291). ¿Es el marco analítico de esta escuela útil a esta investigación?, para responder esta pregunta es necesario

retomar ciertas variables:

¿Qué educación recibe la persona que demuestra prejuicios?

Tanto en aquellos que demostraron ciertos prejuicios como en aquellos que no, existe una formación universitaria orientada a carreras turísticas como hotelería, traductorado de inglés etc. Por ese motivo no puede afirmarse que la formación universitaria sea una variable que incida sobre el prejuicio aversivo. Los casos de Laura, Lucía, Agustín, Carina y Silvia confirman este postulado.

¿El contacto es considerado importante o transitorio?

Para la mayoría de los entrevistados que estaban en contacto con extranjeros su trabajo era considerado algo importante desde el momento en que les permitía afianzar conocimientos teóricos adquiridos durante sus estudios universitarios, conocer personas provenientes de otras culturas y practicar idiomas entre otras. Sin embargo, aun cuando los entrevistados consideran importante el contacto que se deriva de su trabajo diario, subyacen ciertos prejuicios negativos. Si bien existen casos contados como los de Hernán quien demuestra un prejuicio directo por motivos de frustración profesional, parecen ser casos minoritarios.¹³ Afirmar que aquellos que consideran su trabajo importante tienen menos prejuicios en comparación a los que lo consideran algo transitorio es un error.

¿Existen leyes o normas que regulan ese contacto?

Entre los cuarenta entrevistados, quince manifestaron tener un manual de reglas y procedimientos que les indica como comportarse y dirigirse hacia sus clientes mientras que veinticinco afirmaron no tener ningún manual de políticas ni seguirlo. No obstante, entre los diecisiete que manifestaron algún tipo de prejuicio negativo hacia algún grupo nueve poseían manuales mientras que ocho si lo tenían. Es por ese motivo, que los procedimientos normativos no necesariamente son una variable que reduzca el prejuicio.

¿Cuál es la experiencia previa con el grupo en cuestión?

Tal como ya se ha afirmado, muchos entrevistados que manifestaron la posibilidad de evitar a ciertos turistas (como chilenos o ecuatorianos) no parecían tener una experiencia negativa

¹³ La entrevista con Hernán se encuentra disponible en Anexos.

previa. Esto lo demuestran los casos de Lucía, Agustín, Mara, Juan, Silvia, y otros.

Pero también existe otro grupo de los entrevistados que arguye haber tenido “miles de conflictos” tales como Laura, Carina, Juan Carlos, Hernán y otros. Sin embargo, cuando tuvieron que expresar y narrar dicha experiencia se excusaron, lo cual da ciertas dudas sobre la veracidad de esas experiencias. En ese punto, puede afirmarse que aquellos que demuestran un prejuicio negativo no parecen tener una experiencia negativa previa y si dicen tenerla no pueden precisarla.

¿El contacto se da en circunstancias de subordinación y superioridad?

En la mayoría de los casos los entrevistados manifestaron que los turistas poseen un status mayor al de ellos. Asimismo, también se observó que las manifestaciones son encubiertas. Esto denota una cuestión: el turista en calidad de cliente se relaciona con el profesional del sector a través de un vínculo de subordinación (del segundo con respecto al primero).

Por ejemplo, en el caso de Juan Carlos cuando afirma “*mi trabajo es llevar las maletas no someterme a todos sus caprichos*”, en Silvia cuando dice “*todo lo que haces está mal*”, o en Lucía al señalar “*aquel que es sirviente cuando es patrón quiere que lo sirvan*” en relación al status de los turistas chilenos en su país y en Argentina.

Aunque aquí, la variable subordinación tenga algo para decir con respecto al prejuicio todavía, esta posee algunas limitaciones para explicar el motivo por el cual aquellos que también se encuentran subordinados a los turistas chilenos no manifiestan tener ningún tipo de prejuicios. Tales son los casos de Ignacio, Luciano, Ileana y Carlos entre otros. Todos estos entrevistados están trabajando en funciones orientadas al contacto con turistas chilenos subordinados de la misma manera que el resto y no han demostrado predisposición al prejuicio.

¿Se siente el sujeto amenazado?

Si se analiza la entrevista llevada a cabo con Hernán quien siente un profundo desprecio por los “bolivianos” después que su propiedad se viera devaluada por un asentamiento de inmigrantes de esa nacionalidad, se puede llegar a concluir que existe mayor disposición al prejuicio cuando el individuo o su grupo se siente bajo amenaza. Pero el sentimiento de

amenaza puede darse en varios sentidos. Entre los entrevistados que manifestaron evitar a los turistas chilenos, una parte señaló a los problemas territoriales como la causa principal. Estos conflictos históricos condicionarían la predisposición del turista en forma negativa.

Por ello, y como ha afirmado Juan, *“los cholos son expansionistas”*, o Silvia: *“Chile se está quedando por el Pacífico sin territorio, cada vez vienen más para nuestro lado”*. Pero otro significado adquieren en aquellos entrevistados que se aferraron a una supuesta diferencia cultural o de clase tales como Juan Carlos: *“los ecuatorianos son muy pesados, además se aprovechan y te tratan mal”*; o Lucía al advertir: *“tanto tiempo estuvieron en su país como bajo escalafón que cuando ven otro que está peor que ellos, se abusan”*.

En ambos casos, lo que subyace en forma implícita es un sentimiento de amenaza que se da o se expresa a través de hechos históricos o de un vínculo de subordinación basada en los principios de mercado entre demandante y oferente. En este punto, sentirse amenazado es una de las diferencias que separa a quienes manifiestan prejuicios de quienes no lo hacen y explica el interrogante planteado anteriormente en relación al papel que juega la diferencia de status en la manifestación de los prejuicios. La subordinación y la diferencia de status no generan prejuicios por sí mismas, sino que parecen agravar y acrecentarlos cuando los grupos sienten algún tipo de amenaza previa.

En esta misma tesis coincidían autores de otras escuelas tal como “la deprivación” cuando afirmaba que ante ciertas privaciones el sujeto o el grupo se predisponían a una respuesta agresiva, o la “teoría del grupo realista” cuando señalaban que el prejuicio era posible en casos de lucha por recursos que son comunes o intereses encontrados.

Por otro lado, es curioso cómo en la mayoría de los casos sino en casi todos, los entrevistados que han tenido la oportunidad de trabajar con un extranjero no guardan un mal recuerdo de él, aún cuando éste tenga nacionalidad chilena y se observe un testimonio adverso hacia su grupo. Esto lo ha podido analizar la teoría del contacto en forma minuciosa. Según la premisa, cuando los individuos o grupos comparten objetivos en común el prejuicio disminuye (Blanchard, 1975) (Brown, 1998).

Sin embargo, como también han inferido La Pierre (1938), Wax (1948), Giddens (1999) y Belvedere (2003), se puede mantener una relación confiable en la esfera individual mientras que los prejuicios se mantienen en forma abstracta como idea colectiva. De esta forma se establece una disociación entre la acción y el prejuicio.

CAPITULO IV

EL PREJUICIO DE TODOS LOS DÍAS

Los resultados obtenidos hasta el momento responden a casi todos los interrogantes planteados en la introducción con la excepción de aquel que hace referencia al modo y el papel del contacto dentro de la formación del prejuicio. Más específicamente, ¿cuándo un estereotipo se transforma en un prejuicio?

Una metodología fiable para estudiar este tema es la observación participante encubierta, ya que permite desde un punto de vista micro sociológico llegar en profundidad más allá del discurso discriminatorio y trabajar con las variables que hacen e influyen en la formación y exteriorización del mismo.

Desde el momento en que los índices de etnocentrismo en las rentadoras de autos parecen ser mayores en comparación con el resto de los grupos, se ha tomado como referencia para la observación a una de las que ya han participado en las entrevistas precedentes. La misma se inició en Enero y se extendió a los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2006.

La única condición que solicitó la Gerencia para llevar a cabo el abordaje fue que no se revelara el nombre de la compañía.

La primera parte de este informe, es una breve descripción del sistema normativo y el organigrama de la empresa comúnmente conocido por los empleados de la misma como “*Manual de procedimientos y políticas*”, luego un análisis de los casos recopilados durante el tiempo que duró la observación.

Manual de políticas y procedimientos.

La firma posee un manual de unas 250 hojas, en las cuales están detalladas toda la normativa que hace al funcionamiento de la empresa. De esta norma fundamental se derivan todo un conjunto articulado de circuitos de trabajo y pautas estatutarias que regulan el comportamiento de los integrantes. Este tipo de manuales se le entrega a cada persona que ingresa a la firma por primera vez, tras un período de capacitación llamado “proceso de inducción”. El valor fundamental de la empresa es “El cliente ante todo”. Dice textual “*es nuestra disposición, nuestra voluntad, nuestra habilidad darles a los clientes aquello que*

apreciaran aunque no lo esperaran y así lograremos clientes satisfechos”... “la misión de la empresa es brindar productos de calidad y un servicio efectivo, desarrollando empatía y flexibilidad para atender a cada cliente según su estilo de comportamiento y su estado de ánimo”.

En relación al sistema de atención los objetivos generales son: *estimular una estadía agradable del cliente, personalizar la relación con el cliente, indagar el perfil del cliente y el motivo de su compra, brindar un servicio de calidad para satisfacer al cliente, estimular una imagen positiva de la empresa, y fidelizar clientes”.* Hasta aquí, puede verse que la relación entre cliente o turista está normada y pautada según procedimientos sistematizados. Tanto así que continua el párrafo diciendo *“es obligación para todo el personal, que su forma de proceder este sujeta a la mayor educación y cortesía. Cada contacto con el cliente es una oportunidad y asimismo, una obligación de representar positivamente a la empresa”.*

El manual comprende también unas 45 reglas derivadas de este primer concepto, las cuales hacen al trabajo diario en la parte “administrativa u operativa”. En ellas se observa, un saludo inicial pautado, no obstante el desarrollo de la conversación entre cliente y vendedor está librada la creatividad y el ingenio siempre y cuando no contradigan la misión que ya se ha señalado.

En lo que respecta, a su organización interna, la estructura posee cinco departamentos bien definidos: RESERVAS, OPERACIONES, VENTAS, TALLER Y ADMINISTRACION. Todos estos sectores están manejados por un “jefe de área” y ellos a su vez por un “Coordinador General” quien tiene un nivel de participación en lo económico de un 15% de lo producido por todos los sectores. Operaciones está integrada por 90 personas distribuidas a lo largo del país en las diversas sucursales, a fin de respetar el universo de análisis no se han incluido las sucursales del interior del país sino sólo la sucursal de Capital Federal.

Excepto Administración, las cuatro áreas restantes trabajan acorde a un sistema de premios y castigos: el cual, básicamente, premia los volúmenes de venta o producción y castiga las bajas injustificadas en esa producción o los errores que atentan contra el manual de procedimientos y sus circuitos de trabajo preestablecidos.

La observación abarcó a todos los departamentos, en diferentes semanas, y sus resultados se detallan a continuación.

¿Cómo es el día laboral? – Los principales problemas de la empresa

Son pocos los empleados que están en atención al cliente que tengan un manejo fluido de un segundo idioma en forma oral y escrita. Paradójicamente, son muchos los turistas y clientes que necesitan comunicarse en inglés. Si bien no hay conflictos evidentes en la forma, muchas veces la barrera del idioma juega un papel negativo en la relación entre ambos actores. El 50% de los reclamos que llegan a la oficina de Atención al cliente (Customer service) corresponden a errores propios del personal, el otro 40% es por malas interpretaciones o interrupciones en la comunicación entre el rentador y el empleado y el 10% restante por causa mayor.

Para antes de las vacaciones de invierno de 2006, se tienen planificado enviar a todos los empleados que están en atención al cliente a un curso intensivo de inglés solventado por la empresa. En lo que respecta a las nacionalidades de los clientes que más se quejan, Gabriela (encargada del sector) manifestó que no existe una estadística de reclamos por nacionalidad pero que bajo ningún concepto son los turistas chilenos aquellos más conflictivos. En este sentido, todas las quejas y conflictos que se pudieron recopilar están relacionados con el cobro de los daños que suceden (en algunas ocasiones) durante el alquiler del vehículo, en la mayoría de los casos los clientes sin distinción de nacionalidad no aceptan esos cargos. Ergo, los daños son debitados sin el consentimiento del cliente. Se estima que los alquileres con franquicia están entre un 6% y 10% de los totales de ventas del mes.

En lo que respecta al manejo de “Sistemas”, hay innumerables quejas por parte de todos los sectores. Por ello, la dirección de la empresa decidió comprar e instalar un nuevo sistema informatizado de trabajo que reduzca el descontento entre los empleados y optimice el tiempo, sobre todo en épocas de demanda pico.

Durante el tiempo que duró la observación se pudieron individualizar tres eventos que fueron claves para comprender “el clima laboral de la organización y de sus empleados”:

- 1- El primero de ellos se vincula con la intervención del coordinador general en Administración, en este caso una auditoria externa revela ciertas deficiencias en el sector contable de la empresa que lleva al dueño a pedir se intervenga el área. Se registran diversos conflictos dentro del grupo y hacia otros grupos también pero ninguna manifestación prejuiciosa por nacionalidad hacia ningún colectivo.
- 2- Una segunda intervención por parte de Fernando (coord. gral.) al departamento de ventas, con idénticas causas y consecuencias, peleas internas y conflictos que repercuten sobre el resultado de las ventas. Cuatro empleados del sector son despedidos y la más antigua suspendida durante tres días por enfrentar con insultos al jefe de área (Antonio).
- 3- El tercer episodio es la renuncia indeclinable de Fernando como Coordinador General tras haber sido descubierto en diversas irregularidades que afectaban su imagen y contradecía las normas éticas de la firma. El dueño le pide la renuncia y trae un nuevo Coordinador. El clima durante la primera semana de ocurrida la renuncia fue tenso y desconcertante.

Desde el punto de vista de los empleados operativos, gran parte de sus problemas estaban dados por el uso que el coordinador general Fernando hacía del sistema de incentivos, aplicando castigos excesivos sobre ellos. Desde la percepción del dueño y accionista mayoritario de la empresa -a quien Fernando le rendía cuentas-, los problemas parecían ser otros. Según una entrevista abierta, señalaba:

“Esta es una empresa líder en el mercado turístico, por su flexibilidad y buen trato con los clientes. La empresa intenta por todos los medios adecuarse a las necesidades del cliente... ese es el punto fuerte, pero tiene otro muy flojo. Por un lado, los jefes de área no cumplen el rol que deberían cumplir en lo que respecta al control de su trabajo. Si bien se ha avanzado mucho en este tema, esta es una empresa donde las cosas siempre quedan en el aire, inconclusas, y no se efectivizan. Tampoco nadie se ocupa de controlar que se efectivicen. En la actualidad, estamos trabajando con una consultora en la cual yo deposito mi total confianza...”

Ante la pregunta: *¿Cree usted que exista algún tipo de prejuicio hacia algún turista extranjero en su firma?*

El entrevistado responde *“no de ninguna manera, el turista extranjero es nuestro amigo, tengo montado un sistema de premios en donde el empleado recibe dinero por sus ventas, tratar mal al extranjero es tratarse mal a uno mismo, no tiene sentido. Además, organizamos reuniones de capacitación en la venta todas las semanas para motivar al personal. Queremos que nuestros empleados sean líderes, y los mejores vendedores. Como señale le problema nuestro no está en la atención ni en la imagen que nuestra gente tiene del extranjero sino en nuestra forma de hacer las cosas”*.

¿Se condice este discurso con la observación encubierta propiamente dicha?

Surgen los primeros prejuicios

En principio, al igual que lo observado en las entrevistas semi-estructuradas, las manifestaciones prejuiciosas no son sólo sobre los chilenos como grupo objeto, sino también sobre otros colectivos que no participaron del sondeo exploratorio tales como “judíos, villeros, homosexuales, bolivianos y negros”. Los datos pre-suponen que el prejuicio o la discriminación son fenómenos que no necesariamente recaen sobre un grupo exclusivo sino que lo hace sobre aquellos con quienes el sujeto y su grupo de referencia tienen mayor contacto. (Belvedere, 2003:85)

Las manifestaciones prejuiciosas observadas en ninguna forma fueron exteriorizadas hacia los turistas fuera del propio grupo. En su mayoría, se observaban en horarios de descanso y estaban vinculadas directamente al volumen de trabajo. El grado y virulencia con la que se manifiesta el prejuicio varía depende el sujeto. Sin ir más lejos, ante el “problema chileno” para algunos había que “deportarlos, negarles el servicio de alquiler o matarlos” mientras que para otros con ignorarlos era suficiente. Llegado el caso, puede hacerse una división entre un comportamiento radicalizado relacionado con la xenofobia propiamente dicha, y otro más moderado vinculado al prejuicio evitativo. Curiosamente, la mayoría de las manifestaciones prejuiciosas no sólo hacia chilenos sino hacia otros grupos se dieron dentro de Operaciones, un grupo que tiene contacto personal directo con turistas extranjeros. No así en la Central de

Reservas, donde si bien existe un contacto, éste es esporádico, masivo e impersonal.

Durante los meses observados, se han encontrado 39 expresiones xenófobas, discriminatorias y prejuiciosas; de las cuales 39 se dieron en el seno de Operaciones. Si ese número se desagrega por nacionalidad sobre la cual recae, se obtiene que 13 fueran sobre “chilenos”, 13 sobre “negros”, 4 hacia “bolivianos”, 3 hacia “judíos”, 2 homosexuales, 2 hacia “uruguayos”, 2 hacia los villeros y 1 hacia los brasileiros.¹⁴

Con respecto a los chilenos (en forma general) el discurso discriminatorio apunta a los chilenos como un grupo de turistas que son soberbios, agrandados, fríos y despectivos para con el empleado que los atiende. Este discurso coincide con aquel que se observara en las entrevistas expuestas en el capítulo precedente y al igual que éstos los entrevistados manifiestan no haber tenido un conflicto con turistas de nacionalidad chilena o de haberlo tenido no lo recuerdan.

Entre los empleados que mayores prejuicios demostraron están Emiliano, Juan, José y Alejandra. Sobre ellos, se han realizado un conjunto de entrevistas abiertas, informales y en profundidad con el fin de construir biográficamente los motivos que influyen en su discurso discriminatorio. Esta metodología permite arribar y estudiar el tema desde una perspectiva (micro) que se escapa a la entrevista formal-estructurada o la encuesta.

Alejandra

Alejandra (30 años) es licenciada en publicidad y hasta hace poco estudiaba la licenciatura en economía. La carrera, la tuvo que dejar por insatisfacciones personales con respecto al contenido de las materias, sin embargo intentará con otra carrera muy pronto. Al momento no está decidida sobre ninguna en particular.

¹⁴ En este punto cabe hacer una aclaración. Por un lado, si bien en su mayoría el objeto de los prejuicios son los así llamados “negros” y “los chilenos”; por el otro, no hay evidencia empírica que demuestre que las argumentaciones entre ambos objetos sean comparables en todos los casos. De hecho, aún las denominación de negro no parece a veces coincidir con la de bolita. “El negro”, “cabecita” o “piquetero” es parte de la sociedad argentina, es argentino pero pertenece a una clase o estrato inferior, se le critica vivir a expensas de los demás y no dejar trabajar por medio de los cortes de ruta y calles. Según el discurso de los entrevistados: El “boliviano” es extranjero, un extranjero que trabaja en demasía precisamente porque el “negro” o “cabecita” (argentino) no lo quiere hacer.

Proveniente de una familia acomodada de Pilar, reside actualmente con su pareja en Villa Urquiza. Durante el año 2005 fue galardonada con el premio a la mejor vendedora de toda la red. Aunque no tiene un manejo fluido del idioma inglés, ha demostrado sentir admiración por esa “cultura” e intentar (en algún momento) estudiar el idioma.

En efecto, como ella misma confiesa, lo que económicamente logró su familia fue en base a trabajo duro. En una época, cuando niña, estuvieron muy mal en ese aspecto. Su padre, a diferencia de su madre, siempre exacerbó el optimismo en su familia aún en procesos de extremas limitaciones. Alejandra ha tomado la postura de su madre, y ante eventos que la desconciertan, siempre toma una visión negativa y crítica de la situación.

Ella misma se autodenomina “meticulosa, controladora, analítica y super racional”. A diferencia de sus amigas, Alejandra cree que uno debe superarse constantemente, se considera competitiva, crítica y en algunos casos especuladora. Prefiere no tener hijos, hasta no alcanzar un nivel económico que supere los \$ 3000 de ingresos por mes. Esto le ha traído no pocos problemas con su actual pareja.

En relación a sus prejuicios, Alejandra expresa evidente aversión por “negros”, “bolivianos”, “chilenos” y “provincianos”. Considera, aunque a veces en forma de chiste y a veces en serio, que una de las políticas que debe asumir el gobierno es la legalización de la droga. Parte del supuesto, que todos esos grupos a los que ella no tolera, la consumen. De esa manera, la sociedad se asegura una paulatina exterminación de “elementos no deseados” en forma “natural” (sic).

Cuando se le pregunta cuál es su opinión sobre los turistas chilenos, señala “*como clientes son lo peor, son fríos, distantes y soberbios*”. Sin embargo, según su punto de vista existen algunos chilenos que por motivo de su “clase” (sic) tienen más que ver con ella que algunos argentinos. Eso puede observarse, en los modales y la forma de dirigirse de algunos clientes chilenos que son sumamente educados y correctos. (Esto se observa para la entrevistada sino a la inversa en las clases bajas de turistas). En esta línea, el problema no son los chilenos como grupo distinguido por su nacionalidad.

Para el caso de los turistas, Alejandra parece estar fuertemente imbuida en conceptos de “clase y estatus” social, si bien evidencia un prejuicio abiertos hacia los chilenos, los divide en aquellos que forman parte de la clase alta: muy parecidos a ella, blancos, cultos y educados; y a los de clases inferiores “oscuros”, “incultos” y “con escasa formación.

Con respecto a su trabajo específico, Alejandra está disconforme. No por su desenvolvimiento personal, sino por las líneas que lleva la dirección de la empresa. Considera a la dirección sin visión, un entorno laboral sumamente dinámico e inestable, un sistema de premios y castigos injusto, un dueño caprichoso y mediocre con escasos conocimientos de “management” (sic) y manejo de personas.

En Septiembre de 2006, se organizó un juego en el cual cada uno debía ponerse en la espalda pegado con cinta, un papel en blanco. Cada compañero, entonces, procedía a anotar aquellas particularidades que veían del participante con el ingrediente que éste no sabía quién era el que le estaba escribiendo la espalda. El cuadrante se dividía en dos, una columna donde iban todos los aspectos positivos de la persona, y otro donde iban los negativos.

A los ojos de sus compañeros de trabajo, Alejandra en su faz positiva era: trabajadora, bien organizada, le alcanzaba el tiempo y auto exigente. Pero en la parte negativa, creía siempre tener razón, era sumamente quejosa, incapaz de delegar, y muy pesimista.

Juan

El caso de Juan es análogamente similar. Con 20 años de edad y proveniente de un pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Juan vino a la ciudad para probar suerte como jugador de fútbol en un importante club, donde quedó inmediatamente fichado. Actualmente, vive en una pensión de la Avenida de Mayo. Su preocupación no es el estudio ni mucho menos sino jugar al fútbol. Hoy por una cuestión de tiempo ha tenido que alejarse profesionalmente de las canchas. En el año 2005, al igual que Alejandra, Juan fue galardonado con el premio al mejor compañero en Operaciones.

Visto desde los ojos de sus compañeros y desde una perspectiva positiva Juan: hace el mejor

café de la sucursal, es trabajador, responsable, no es sumiso, es muy divertido, buena persona y se puede confiar entre otros. En su aspecto negativo, es quejoso, tiene mal carácter, es efusivo y enérgico, contesta mal y es crítico.

Con referencia específica a sus prejuicios, el entrevistado no esconde su xenofobia hacia los inmigrantes ilegales de países limítrofes, los “negros”, y los “villeros”. A diferencia de Alejandra, en Juan no existe una admiración hacia la cultura anglo-sajona. Y en cierta forma, tampoco esa división de “clase” tan marcada. De hecho, los turistas chilenos, según su percepción, primero ingresan al país en calidad de tal, pero luego se quedan ilegalmente viviendo donde encuentran lugar. Al no encontrar lugar en Buenos Aires, se recluyen hacia las villas miseria donde se juntan y mezclan con otros grupos: “los villeros” y “los negros”. En ese sentido, “ilegales” y “villeros” tienen un punto de unión, se confabulan para vivir a expensas de “todos los argentinos”. Esto parece empeorar, cuando tienen a sus hijos aquí. Por un lado, aumentan demográficamente mientras por el otro eso impide la deportación. En palabras del propio Juan, se expone a continuación el siguiente texto.

¿Vos crees que los villeros no son argentinos? “Lamentablemente por papeles lo son, al igual que los inmigrantes chilenos o bolivianos que tienen a sus hijos aquí pero en la realidad racial no lo son. Los argentinos somos una raza más europea que ellos y eso de alguna manera genera cierta envidia por eso también nos quieren joder la vida, nos cortan las rutas, no nos dejan llegar a nuestros trabajos, nos miran las mujeres, etc.”

¿Te molesta que miren a las mujeres de tu grupo? “No al revés, para mí es un trofeo tener sexo con una mujer del grupo de ellos. Hay que marcar distancias, ahora que estamos en democracia, este país es enorme porque no dividimos una parcela de tierra y todos ellos se van y los distribuimos y ya.

¿Crees que eso solucionaría el problema?. Si, completamente, este sería un país avanzado como EUA. Ese país redujo a los negros a los ghettos y por eso pudo avanzar. Imaginate que hubiera pasado si los negros entraban en los negocios, en la vida política de ese país. Hubiera habido una segunda Argentina. Puede sonar feo y duro lo que digo, pero esto es porque quiero a mi país y me duele verlo así entrevistá a los cholos ilegales y a toda esa mierda y fijate qué sienten ellos por nuestro país.

José

El caso de José es parcialmente diferente al de los otros dos. Su odio (xenofobia) va dirigido

hacia todos los extranjeros por igual. En este punto, los chilenos y los brasileiros son objeto del mismo prejuicio, en su calidad de no pertenecientes al endo-grupo. Padre de dos hijos, con residencia en la Provincia de Buenos Aires, Juan es uno de los empleados más antiguos que tiene la compañía. Con él, en la misma empresa, trabajan dos de sus hermanos: Emiliano (jefe de Operaciones) y Santiago (Administración). A diferencia de sus compañeros los prejuicios observados en el entrevistado son extremadamente virulentos. Por una cuestión de respeto a los lectores, dejaremos los datos y testimonios para un anexo suplementario.

Según es visto por sus compañeros, Juan es (en su aspecto positivo): organizado laboralmente, muy buen amigo, confiable, labrador, y muy divertido. Pero desde su contralor, es visto también como: temperamental, calentón (en 3 oportunidades) y tiene poca paciencia.

Según los datos expuestos en Alejandra, José y Juan existen particularidades (discursivas) que los unen a la vez que los diferencian. Se rescatan, así, tres elementos analíticos similares a otras entrevistas: los conflictos fronterizos con Chile, “la clase” y “la cultura” (sic) como generadores de la diferencia.

¿Qué comparaciones pueden hacerse con aquellos que muestran otra clase de prejuicios?

Comparativamente existen otras clases de prejuicio que siguen una dinámica similar a aquella que es estudiada. A continuación se expone el caso de Emiliano en quien se ha observado un prejuicio basado en la pigmentación.

Emiliano

Como ya se adelantó, Emiliano es hermano de José, y se desempeña como jefe operativo de la sucursal más importante de la empresa en Buenos Aires. Al igual que Juan y Alejandra, Emiliano es premiado en 2005 por su desempeño como supervisor del sector (Revelación).

Casado en primeras nupcias hace 6 años, tiene una hija y ha cursado estudios secundarios. Su sueldo es uno de los más altos de toda la empresa y trabaja en forma excesiva de 08:00 a 20:00 horas más fines de semana, lo cual le ha traído más de un problema con su mujer, con quien estuvo al borde del divorcio.

De todos los entrevistados, Emiliano es uno de los pocos que tienen en su legajo un perfil psicológico pre-establecido por una consultora organizacional. Según el informe, sus capacidades son normales, su personalidad algo independiente y estructurada demuestra una inercia a dominar las variables del entorno:

“Su nivel intelectual es acorde al término medio, siendo su forma de pensamiento de tipo lógico y analítico. Presenta capacidad para todo lo que tenga que ver con la planificación. Puede desarrollar planes bien concebidos y diseñar estrategias dirigidas a la consecución de objetivos globales. Es una persona que rápidamente se responsabiliza y se pone en acción. En este sentido, se podría decir que es una persona muy resolutiva, organizada y estructurada. Se adapta a situaciones nuevas, disfrutando de ellas si éstas le exigen la resolución de problemas complejos. Presenta un grado medio de tolerancia a la frustración. Se muestra como una persona con un estilo independiente, que usa su capacidad de reflexión para dominar la mayor parte posible de su entorno. Le gusta estar en una posición directiva, en este sentido se podría decir que es un líder natural. Se hace cargo con responsabilidad, con un estilo comandante. Presenta baja tolerancia a la incompetencia.”

En Emiliano, no se han observado prejuicios decididamente negativos hacia los chilenos pero sí hacia uno de sus subordinados por motivos de su color de piel. Sin embargo, la dinámica que toma el prejuicio en Emiliano se manifiesta a través del “chiste” o la “broma”. Por lo menos eso, parece experimentar Rogelio quien es objeto de las burlas que Emiliano le hace una y otra vez. Con mote de “oscurito”, “negro”, “carbón” etc. Estas burlas, son acompañadas por otros empleados sobre los cuales ya se ha hablado tales como Juan y José.

Precisamente, esa energía y poca tolerancia a la incompetencia es que le hizo ganar más de un rose laboral con sus colegas y sus subordinados. Considerado, por estos últimos como: *malo, gritón, carácter de mierda, muy nervioso, impulsivo*. Desde un punto de vista positivo, Emiliano fue catalogado como *abierto, confiable, gracioso, y responsable en el trabajo*.

Se introduce, entonces, una idea que hasta ahora no se había tenido en cuenta. El prejuicio hacia los chilenos puede extenderse e interactuar con otra clase de prejuicios, e incluso coexistir en una misma persona.

Así también, los entrevistados en cuestión parecen tener particularidades psicológicas en su personalidad (comunes) de control, eficiencia, y cierto dogmatismo que los hacen proclives al prejuicio. En esta idea, coincidían tanto Adorno (1950:430) con su tesis de “la personalidad autoritaria”, como el mismo Allport (1977:429) en su exposición sobre “la personalidad prejuiciosa”.

Una breve reflexión

Los hallazgos que se han derivado de la observación etnográfica sólo son válidos para esta empresa, y no puede generalizarse sus observaciones hacia otras organizaciones del sector turismo. No obstante, existen elementos que coinciden y validan las observaciones precedentes.

Según se ha podido corroborar, los clientes de nacionalidad chilena no son aquellos que mayor cantidad de reclamos presenten; aunque en concordancia con otras empresas sean catalogados como “*conflictivos, agrandados, soberbios y fríos*”. Gran parte de los reclamos son por motivos que se relacionan con la falta de idioma inglés por parte de los empleados y las mal interpretaciones que de ello se derivan.

Los empleados están sujetos a un manual de políticas y procedimientos que los orienta en la atención al cliente o turista. Como premisa principal se les inculca *estimular una estadía agradable del cliente*. Asimismo, se armó un sistema de premios y castigos económicos para fomentar la motivación de los mismos. De todos modos, esta medida no previene el surgimiento de prejuicios negativos hacia los turistas e inmigrantes “chilenos” y otros colectivos.

Básicamente, el discurso apunta a los chilenos como un grupo agresivo para con el profesional le dan servicio. Debido a la subordinación de status entre profesional y turista, no es posible expresar abiertamente lo que se piensa de ellos. Esto confirma, que el prejuicio adquiere (así) una característica oculta y encubierta. Pero dependiendo de cada entrevistado se podían notar diferencias sustanciales. Para algunos, “*había que deportarlos y negarles el alquiler*” mientras para otros bastaba con ignorarlos. Esto entra en tensión directa con los objetivos de la empresa y con su sistema de incentivos.

Principalmente, de 39 manifestaciones prejuiciosas relevadas, todas se dieron dentro de los sectores que estaban en contacto con turistas extranjeros (Operaciones). En su mayoría hacia “chilenos” y “negros”.

Específicamente, cabe señalar que se han observado manifestaciones prejuiciosas en cuatro empleados del sector Operaciones. En el caso de Alejandra, por ejemplo, es notable su admiración por el idioma inglés y su desprecio con respecto a los turistas chilenos de “clase inferior” al que la entrevistada dice pertenecer. Sin embargo, a diferencia de los casos mencionados en el capítulo III, en donde los entrevistados hablaban fluidamente el idioma inglés, en Alejandra esto parece ser al revés.

En el caso de Juan, su hostilidad hacia los chilenos se generaliza tanto en turistas como en inmigrantes y resalta “*las políticas expansionistas de Chile con respecto al territorio*”. Si bien, al igual que Alejandra, Juan no habla inglés tampoco siente ningún tipo de admiración por esa cultura.

Para José, la hostilidad se ha observado en forma xenofóbica hacia todos los extranjeros por igual sea chileno, brasilero o inglés. Aunque sobre los chilenos se hace ésta más extremo.

El cuarto de los entrevistados (Emiliano), no demuestra un prejuicio negativo hacia los chilenos pero si hacia todo aquel que tenga un color de piel “oscuro”. En este punto, su manifestación se da por medio de chistes y burlas (en forma abierta) hacia uno de sus subalternos. Esto se debe a la posición privilegiada de Emiliano como supervisor del sector.

Así, parece haber características comunes en estos cuatro casos que, en lo personal, hacen referencia a: *la eficiencia en la tarea, el control de las variables del entorno, y cierta actitud dogmática hacia lo diferente.*

Las condiciones laborales detectadas son cambiantes, fluctuantes y los empleados están sometidos a cambios repentinos o bruscos que les generan angustia y presión. Innumerables problemas con los sistemas informáticos, el manejo del sistema de incentivos, la renuncia

masiva de varios integrantes del sector de Ventas, la intervención forzada del sector Administración y la posterior renuncia del Coordinador o Gerente General (en menos de dos meses) parecen validar dicha afirmación.

UNA APROXIMACION FINAL

El turismo como cualquier actividad comercial no se encuentra ajeno a las manifestaciones y el surgimiento de prejuicios negativos hacia los turistas u otro colectivo. Un sondeo exploratorio en un grupo de 102 profesionales del turismo en la ciudad de Buenos Aires confirmó que existe hacia los turistas chilenos una imagen estereotípica negativa (67%).

Los datos fueron validados comparando con un grupo control, formado por la misma cantidad de personas, en donde la imagen hacia éstos era (también) negativa pero en menor grado (49%). Los estereotipos negativos más comunes en el grupo turismo fueron: agrandados, soberbios, desconfiados y antipáticos entre otros.

A través de una observación en diversos establecimientos dedicados a la actividad, se constató que no existe en la relación entre profesional y turista chileno conflicto alguno.

Se realizaron entrevistas semi estructuradas en conjunto con una escala de Distancia Social Bogardus, en una muestra no representativa de 40 profesionales divididos por sector: hotelero, agencias de viaje, rentadoras de autos y líneas aéreas. En forma general, los entrevistados demostraron una distancia social mayor hacia los chilenos en comparación con otros grupos. Asimismo, los empleados dentro del grupo rentadoras de autos y hoteles mostraron mayor distancia hacia los chilenos en comparación a agencias de viaje y aerolíneas.

En concordancia con las observaciones del investigador Teun Van Dijk se ha descubierto que quienes demuestran prejuicios negativos (aversivos) no pueden justificar racionalmente sus ideas y cuando se les pide que narren claramente un conflicto con algún turista de esa nacionalidad no pueden hacerlo o lo hacen vagamente. (en Mumby, 1997:187)

Las respuestas de los entrevistados se clasificaron en tres categorías: aquellos que dijeron evitar a ciertos turistas de tener la posibilidad, quienes han mencionado la idea de no evitar

(en lo personal) a ningún turista pero tener conocimiento que en su ambiente laboral es algo en lo que sus compañeros concuerdan y por último aquellos que manifestaron su idea de no evitar a ningún turista.

Dentro del análisis discursivo de que quienes han manifestado la idea de evitar a cierto grupo de turistas y focalizando en los que manifestaron aversión hacia los chilenos se observan tres nuevas sub-categorías:

La primera de ellas se relaciona con una supuesta *diferencia cultural*. En estos entrevistados existe una marcada admiración cultural hacia los ingleses y proporcionalmente un desprecio hacia los sudamericanos, sobre todo chilenos.

La segunda clasificación hace referencia a una supuesta *diferencia de "clase"* entre el turista y el profesional. Para estos entrevistados, los turistas chilenos que visitan Buenos Aires pertenecen a una "clase" inferior. Dentro de esta clasificación entran no sólo turistas chilenos sino de otras nacionalidades como mexicanos, y ecuatorianos.

La tercera tipología se vincula con las *diferencias y conflictos geo-políticos* que han tenido en su historia la Argentina y Chile. A diferencias de los dos casos anteriores (donde existe una división clara entre el chileno turista y el chileno inmigrante) para estos entrevistados ambos son objeto de hostilidad. Subyace tras este tipo de prejuicio la idea de nación y soberanía territorial.

Este modelo se vuelve a repetir en quienes argumentan no evitar a ningún turista pero saber de gente cercana a ellos que si lo hace.

Finalmente, quienes (aún teniendo la oportunidad) no evitarían a nadie están aquellos que no tienen contacto con turistas sino a través de intermediarios y aquellos que tienen un contacto directo con ellos. En este tipo de entrevistados, se ha observado precisión y claridad cuando se le pide que narren un conflicto y en la mayoría de los casos pueden explicar como se solucionó el inconveniente.

Los diferentes experimentos y abordajes de campo permiten afirmar que existe en los profesionales del turismo en la ciudad de Buenos Aires un prejuicio negativo hacia los turistas de nacionalidad chilena. No obstante, bajo ningún punto de vista puede decirse que ese fenómeno es común a la mayoría de los integrantes del sector; desde el momento en que la metodología utilizada fue estrictamente cualitativa y no ha tomado en cuenta grandes muestras de población.

Por otro lado, según los indicadores que trabaja la teoría del contacto se ha observado que el nivel educativo, la importancia que el profesional le da a su trabajo, las normas que regulan ese contacto, la experiencia y el conocimiento previo entre los actores sociales no son suficientes para explicar y analizar el prejuicio hacia los turistas chilenos. Sin embargo, las variables subordinación de status (profesional/turista) y sentimiento de amenaza (entrevistado) deben seguir siendo investigadas en futuros abordajes ya que parecen tener cierta correlación.

La subordinación de los profesionales del sector hacia los turistas (siguiendo la lógica del mercado) condiciona la exteriorización abierta y frontal de los prejuicios. De esta manera el fenómeno adquiere una forma oculta, negada y encubierta (lo cual junto dinámica irracional dificulta su estudio). Además, se ha podido confirmar que los entrevistados que han tenido la posibilidad de trabajar con un extranjero no guardan un mal recuerdo de él, aun cuando éste sea de nacionalidad chilena. Ello, confirma la premisa de que se puede mantener una relación confiable en la esfera individual mientras que los prejuicios se mantienen en forma abstracta como idea colectiva, estableciendo una disociación entre la acción y el pre-juicio. (La Pierre, 1938) (Wax, 1948) (Giddens, 1999) (Belvedere, 2003)

Por último cabe destacar que según inferencias hechas (desde un punto de vista micro sociológico) se han encontrado elementos que demuestran que las personas que mayor prejuicio manifiestan poseen una estructura en su personalidad orientada al control (obsesivo) de las variables del entorno. (Adorno y Horkheimer, 1966) (Allport, 1977)

¿Es el sentimiento de amenaza un factor causal de prejuicio negativo?, ¿puede hablarse de una personalidad prejuiciosa? ¿Cómo influye el contacto en las personalidades prejuiciosas?

¿Existe en los profesionales del turismo prejuicios hacia otros grupos?

Las hipótesis trabajadas por la escuela de la privación y de la personalidad autoritaria sugieren que las personalidades de tipo dogmáticas se ven más proclives a manifestar prejuicios en momentos de inestabilidad institucional o amenaza. En este sentido, el contacto se comprendería como un agravante en ciertas personalidades pero no en otras. Pero esta idea debe ser validada o refutada en próximas investigaciones.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- **Adorno, Theodor y Horkheimer, Max**
Sociológica. 1966. Buenos Aires: Editorial Taurus.
- **Adorno, Theodor y otros.**
The Authoritarian Personality. 1950. Nueva York: Harper Press.
- **Allport, Gordon w**
La Naturaleza del Prejuicio.1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- **Branscombe, Nyla y Schmitt, Michael**
“The meaning and consequences of perceived discrimination in disadvantage and privileged social groups”.2002. Kansas: University of Kansas.
- **Belvedere, Carlos.**
De Sapos y Cocodrilos: la lógica elusiva de la discriminación social. 2003. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- **Bettelheim, Brunno y Janowitz, Morris**
Cambio Social y Prejuicio. 1975. México: Fondo De Cultura Económica.
- **Billig, Michael.**
Social Psychology and intergroup relations.1976 Academic Press: Londres.
- **Boulding, Kenneth A.**
Conflict and Defense: a general theory. 1962. Nueva York: Harper Torchbooks.
- **Brewer, Michael B y Campbell, David.**
Ethnocentrism and intergroups attitudes.: East Africans evidence. 1976. New York. Sage publications.
- **Brown, Ruppert**
Prejuicio, su Psicología Social.1998. Madrid: Alianza Editorial.
- **Castro Smith Vanessa**
“Determinantes psicosociales y sociodemográficos de las actitudes interétnicas de jóvenes de San José y Limón”. 2003. San José: Universidad de Costa Rica. Volumen 1 Número 099
- **Clark Kenneth B.**
Ghetto Negro: los dilemas del poder social. 1968. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- **Coser Lewis**

Las Funciones del Conflicto Social. 1961. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- **Cowell Alan**

“German Accuses Tourist Office of Prejudice”. Artículo publicado el 26 de mayo de 1995, en el periódico New York Times.

- **De Franciso, Andrés**

Sociología y Cambio Social. 1997. Buenos Aires: Editorial Ariel.

- **De La Fuente, Alejandro**

“Recreating Racism: Race and discrimination in Cuba’s. Special Period. Publicado por la Universidad de Pittsburgh en Tampa. Volumen 18. Julio de 1998.

- **Dovidio, Jack. F y Gaertner, Sam L**

Prejudice, discriminación and Racism. 1986. Orlando: Academic Press.

- **Essed, Philomena**

a) *Understanding Everyday Racism: an interdisciplinary Theory*. 1991. Sage Publications

b) “Multi Identification and Transformations: reaching beyond racial and ethnic reductionisms. 2001. Social Identities Volume 7, Number 4.

- **Giddens, Anthony**

Sociología. 1999. Madrid: Editorial Alianza.

- **Gray J. y Thompson A.**

“The ethnic prejudices of white and negro colleges students”. 1953. Journal of Abnormal and Social Psychology. (48):311-313. En Allport G. La Naturaleza del Prejuicio. 1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Grimson, Alejandro y Jelin, Elizabeth (cocompiladores)**

Migraciones regionales hacia la Argentina: diferencia, desigualdad y derechos. 2006. Buenos Aires: Prometeo Libros.

- **Hamilton, David y Bishop, George.**

“Attitudinal and behavioural effects of initial integration of white suburban neighbourhoods. 1976. Journal of Social Issues. (32): 47-67. En Brown R. Prejuicio, su Psicología Social. 1998. Madrid: Alianza Editorial.

- **Heer, David.**

Caste, Class and local Royalty as determining factors in South Carolina Politics. 1948. Cambridge: Biblioteca de Relaciones Sociales. En Allport G. La Naturaleza del Prejuicio. 1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Hovland, Carl y Sears, Robert.**

Minor Studies in aggression. 1940. Journal of Psychology, 9:301-310.

- **Howell, Ron**

“Tourism Riviving Racism in Cuba”. Publicado en Chicago Tribune el 18 de Mayo de 2001.

- **Hunter, Jim**

“Tourism in Cuba: breeding a nación of hustlers”. Publicado el 12 de Ferebro de 2004 en CBC News Viewpoint.

- **Klemm, Mary S. y Kelsey, Sarah J**

“Catering for a Minority?: Ethnic groups and the british travel industry. 2000 Bradford: University of Bradford - School of Management.

- **Klineberg, Otto y Jahoda, Marie (compiladores)**

Raza, Psicología y Salud Mental. 1967. Buenos Aires: Editorial Humanitas.

- Kleipenning, Gerard y Hagendoorn, Louk

“Forms of Racism ADN the cumulative dimension of ethnics attitudes”. 1993. Social Phsycology Quarterly. 56, pp. 21-36.

- Kurtner B, Wilkins C y Yarrow P.

“Verbal Attitudes and over behaviour involving racial prejudices”. 1952- Journal of Abnormal and Social Psychology. (47):649-642. En Hollander E. Principios y Métodos de Psicología Social. 2000. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- **Mac Iver, R. M. y Page, Charles**

Sociología. 1966. Buenos Aires: Editorial Tecnos.

- **Mc Kenzie, Barbara.**

“The importanct of contact in determining actitudes toward negroes”. 1948. Journal of Abnormal and Social Psychology. (43:417-441). En Allport G. La Naturaleza del Prejuicio.1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Mc Conohay, John**

Modern Racism, ambivalence, and the modern racism scale. 1986. En Brown R. Prejuicio su psicología social.2002. Madrid: Editorial Alianza.

- **Marguilis, Mario. y Urresti, Marcelo (compiladores)**

La Segregación Negada: Cultura y discriminación social. 1999. Buenos Aires: Editorial Biblos.

- **Merton, Robert K.**

Teoría y Estructura Sociales. 1965. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- **Miles, Robert**

Racism. 1999. Nueva York: Routledge Editor.

- **Miller, Elgar y Dollard, John**

Frustration and Aggression. 1939. New Haven: Yale University.

- **Mumby Dennis (compilador)**

Narrativa y Control Social: perspectivas críticas. 1997. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- **Mussen, Paul**

“Some personality and Social factors related to changes in childrens attitudes towards negroes”. 1950. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. (45): 423-441. En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio*. 1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Newman, Phillips Evelyn –**

An Ethnohistorical Analysis of the Political Economy of Ethnicity among African American in St. Petesburg, Florida. Mayo 1994. Tesis doctoral dirigida por Ph. D. Susan Greenbaum. Florida: University of St Petesburg.

- **La Pierre, Richard. T.**

“Actitudes versus actions”. 1934. *Social Forces*. (13):230-237. En Collier Gary y otros. *Escenarios y Tendencias de la Psicología Social*. 1996. Buenos Aires: editorial Tecnos.

- **Lischetti Mirtha.**

“Diversidad e integración: Chilenos en Argentina.” Septiembre de 2005. *Revista Clarooscuro*, 4: 30-40.

- **O.A.H. Organization of American Historian.** “The 2000 Annual Meeting in St. Louis: a Historical Account”. 2001.

- **Park, Robert.**

Race Relations and the race problem. 1939. Durham: Tristram Thompson. En Puigbó R. *Cambio y Desorganización Sociales*. 1966. Buenos Aires: Editorial Pleamar.

- **Sherif, Muzafer y Sherif, Carolyn. W**

Groups in Harmony and Tension: and integration of studies on intergroup relations. 1953. Nueva York: editorial Octagon.

- **Seago, Dorothy. W.**

“Stereotypes: before Pearl Harbor and After” .1947. *Journal of Psychology*, 23:55-63.

- **Singer, Henry .A**

“The Veteran and race relations”. 1948. *Journal of Educational Sociology*. (21):397-408. En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio*. 1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Smith, Fred Tredwell.**

“An experiment in modifying attitudes toward the negro”. 1943. *Teachers College Contributions to Education*. (887). En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio*. 1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Sorman, Guy.**

Esperando a los Bárbaros: sobre inmigrantes y drogadictos. 1993. Buenos Aires: Emece Editores.

- **Stephan Walter G. y Stephan, Cookie White.**

“The role of ignorance in intergroup relations.1985. En Miller N y Brewer M (eds), *Groups in contact: the psychology of desegregation.* Nueva York: Academic Press.

- **Stouffer, Samuel.**

The American Soldier: adjusting during Army Life. 1949. Princeton : University Press.
En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio.*1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Tajfel, Henri y Turner, Jhon.**

“The social identity theory of Intergroup behaviour”. 1986. Pp-7-24. En Hollander E. *Principios y Métodos de Psicología Social.* 2000. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- **Tylor, Steve. J y Bogdan, Robert.**

Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. 1992. Barcelona: Editorial Paidós.

- **Wallerstein, Imanuel.**

Raza, Nación y Clase. 1991. Madrid: IEPALA. Pp. 37. En Marguilis, M y Urresti, M. *La Segregación Negada: Cultura y discriminación social.* - 1999. Buenos Aires: Editorial Biblos.

- **Wax S.L.**

“A Survey of restrictive advertising and discrimination by summer resorts in the province of Ontario”. 1948. Canadian Jewish Congress: informations and comments. (7):10-15. En Allport, Gordon w. *La Naturaleza del Prejuicio.*1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Williams, Robin.**

“The Reductions of intergroup tensions”. 1947. Social Science Research Council. (57):59. En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio.*1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- **Yarrow, Miriam.**

They Learn what They Live. 1952. Nueva York: Harper. En Allport G. *La Naturaleza del Prejuicio.*1977. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.