



ISBN-13: 978-84-690-8975-0
Nº Registro: 07/89718

Para citar este libro puede utilizar el siguiente formato:

Korstanje, M.: (2007) *Tratado turístico*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/321/

editado por
eumed.net

TRATADO TURISTICO (turisticus tractatus): hacia una reflexión crítica de los estudios en turismo

El presente libro es un intento de síntesis por el cual hemos articulado diversas investigaciones científicas -y ensayos- publicados en las más importantes revistas de la disciplina en España, Brasil, Colombia, Chile y Estados Unidos.

Por ese motivo y aun cuando el contenido posee un hilo en común, la introducción y los capítulos siguientes pueden leerse tranquilamente sin consecución alguna. Dicho en otros términos, la obra resume el trabajo de cuatro años de investigación y espero sea del interés del lector.

El interés que ha despertado va vinculado principalmente con la necesidad de formar un campo y un corpus teóricos sustentable en temas vinculados al turismo, que no sólo tome de otras disciplinas ciertos conceptos epistemológicos sino que también aporte a las Ciencias Sociales un método crítico para analizar ciertos aspectos que aún parecen no estar del todo claro.

Lejos, de nuestras intenciones está la de crear polémica o un conflicto con alguno de los autores involucrados. De todos ellos, tenemos el mayor de los respetos y los consideramos brillantes colegas. El punto central de esta obra se encuentra relacionado con la posibilidad de construir una teoría (crítica) que fundamente a través del análisis y del pensamiento profundo bases sólidas para investigadores y turistólogos.

Dedicado a María Rosa Troncoso, mi mujer y Benjamín Korstanje, mi hijo.

INTRODUCCION

Contacto e Identidad

En el encuentro interpersonal, turistas y residentes locales juegan elementos históricos, culturales y socio-económicos que condicionan la percepción y la construcción del “otro” como espejo de la propia identidad. El problema se suscita cuando los planificadores idealizan la actividad de tal manera que se olvidan de sus efectos no deseados. Así, adquieren un perfil uni-dimensional con el cual conciben al turismo a través de los ojos del turista. Empero, ¿qué hay de aquellos que hacen del turismo su actividad laboral?, ¿qué piensan ellos sobre los turistas?, ¿alguien se lo ha preguntado alguna vez?.

La interacción es parte inherente de todo acto de comercio. Históricamente, las tribus primitivas sólo comerciaban con sujetos que no pertenecían al propio clan. En otras palabras, el comercio tal cual surgió en sus orígenes fue un fenómeno inter-étnico.¹

Actualmente en la industria del turismo puede observarse algo similar. Sobre todo, si alguien se toma el trabajo de visitar una sala de espera de un hotel céntrico, el mostrador de una aerolínea, o las oficinas de una agencia de pasajes. Abordar el tema de la interacción y el papel que ésta tiene dentro de la actividad desde un punto de vista netamente sociológico es parte de este breve artículo.

En principio, aunque se susciten ciertos interrogantes, puede sostenerse que el turismo como actividad posee ciertos elementos distintivos: un atractivo, que por motivos varios es capaz de captar la atracción de quienes lo visitan, un grupo de turistas que conforman la demanda, y dentro de lo que puede considerarse la oferta, se encuentran los profesionales entrenados para la ocasión y la infraestructura propiamente dicha.

El encuentro entre turistas y residentes locales ha despertado cierta inquietud en muchos investigadores provenientes de las ciencias sociales y del turismo. Ahora bien, sería ilógico desconocer que en algunos casos este contacto se da no sin pocos problemas o conflictos.

El sociólogo Erving Goffman ha dedicado en la obra *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, una extensa contribución a este tema. Como buen fenomenólogo que es, Goffman concibe al mundo social como un teatro.² Existe una fachada que es donde el individuo se desenvuelve e interactúa con el resto y una “parte de “atrás” en la cual cada uno conoce sus propios sentimientos. De esta manera y al igual que los actores, los sujetos y³ sus grupos, montan una puesta en escena donde esconden y solapan sus verdaderos intereses, de aquellos que no forman parte de su grupo los cuales en este caso conformarían el público.

¹ Max Weber – Historia Económica General. 1978. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica. Página 73.

² Lo que los sociólogos del conocimiento denominan la “dramaturgia Goffmaniana”

³ Erving Goffman – La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Página 33-60

Al igual que la camarera de un hotel, cuando está sirviendo a un cliente o una empleada de una aerolínea cuando hace el chequeo inicial para abordar el avión, no existe de ambas partes un compromiso real de conocimiento. La interacción, vista desde este prisma, se desarrolla de una manera formal en donde los actores intentarán por todos los medios guardar las apariencias y construir su papel.

Ese papel, al cual se refiere el autor, es nada más y nada menos que el rol que ocupa en la interacción tanto el viajante como el empleado de la compañía que le permite viajar. Cuando esos roles, se dan en una dinámica de cierta subordinación existe una mayor tendencia a que el sujeto no demuestre sus verdaderos sentimientos. Esto rompe con toda una escuela sociológica que considera que el contacto por sí mismo es una herramienta útil para que los grupos entablen acciones en procesos de cooperación recíprocas. Pues si bien, en parte esto puede ser cierto, no ha de ser tan sencillo.

En toda interacción se juegan puntos de uno y otro lado, que hacen no sólo a la presentación de una obra, en el mejor sentido goffmaniano, sino que también implica aspectos propios que hacen a la identidad de la persona.

El psicoanalista Hugo Bleichmar, pone un ejemplo que es excelente para esta ocasión. Dos parejas amigas coordinan para salir a comer; durante el evento la interacción se da en sentido cruzado, esto quiere decir que las cuatro personas interactúan y entablan un conversación entre sí. Terminada la cena, las parejas regresan a sus respectivos hogares, como es propio de las buenas costumbres se despiden y entran a su hogar. Protegidos, en la intimidad del hogar, ambas parejas comienzan a criticarse ferozmente una a la otra. Alguien pensaría, ¿Cómo puede ser que habiendo compartido tan grata velada, hagan blanco ahora, a la pareja vecina de tan duras críticas? Lo que sucede, explica Bleichmar, es que la identidad de ambos ha sido desequilibrada y la crítica (en este caso) permite volver a restaurar el yo de la pareja.⁴

Integrando, las dos posiciones se podrían llegar a inferir que en realidad la interacción conlleve una dinámica similar. En efecto, entablar una relación formal con personas de otras culturas, con otros idiomas y costumbre exige de ambas partes un esfuerzo especial para construir la puesta en escena. Cuando ese contacto, se hace desmedido y masivo el esfuerzo llega a ser tal que llega un momento en que se hace insostenible.

Justo allí, y detrás de escena los actores pueden demostrar sus verdaderos sentimientos hacia el otro. No es extraño, para quienes hacen del turismo su trabajo diario, notar que determinado colectivo de turistas es más exigente o complicado que otros. Tampoco, tener afinidad con cierto cliente y rechazo por otros. La profesionalidad les impide agredir a sus clientes o cortar en forma brusca la conversación aun cuando así lo consideren en lo más íntimo.

Obviamente, para la sociología esto no debe ser ni bueno ni malo. Lejos de incurrir en cualquier valoración o emisión de juicio; para los estudiosos, investigadores y planificadores del turismo tampoco.

La cuestión central es comprender que como cualquier actividad comercial, el turismo está inserto en un conjunto de dinámicas sociales e interpersonales. Las acciones, por lo general, implican un efecto esperado y otro que no lo es tanto. Que el turismo es una

⁴ Hugo Bleichmar. La depresión: un estudio psicoanalítico. 2002. Buenos Aires: Nueva Visión. Página 38-59.

actividad que genera consecuencias positivas y negativas no es algo nuevo para los profesionales del sector. Pero idealizar, negando los efectos no deseados es el peor curso de acción que se puede emprender.

Este es el desafío principal de los investigadores, profesionales, políticos, planificadores, y empresarios que hacen del turismo su principal profesión. A todos ellos va dirigido este artículo que dicho sea de paso espero haya sido de su agrado.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Bleichmar, H.
2002. *La depresión: un estudio psicoanalítico*. Buenos Aires: Nueva Visión. Página 38-59.

- Goffman, E.
1986. *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Página 33-60

- Weber, M.
1978. *Historia Económica General*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica. Página 73.

CAPITULO I

TEORIAS EN PUGNA: Origen y Controversia del término turismo

Precisamente, cuando un vocablo es usado en retiradas ocasiones se pierde el origen de su significado. A partir del siglo XX, el turismo se ha transformado en una actividad que es sinónimo de comercio, paz y prosperidad. Pero ¿Cómo ha surgido y cual es el origen etimológico del término turismo?, ¿son los antiguos viajeros y colonizadores los precursores del turismo?

El siguiente artículo tiene como objetivo principal una breve reflexión de tipo teórica en las diferencias que las diversas escuelas etimológicas le han atribuido al origen del término como así también establecer una relación de tipo conceptual entre el viaje (como movimiento de desplazamiento) y el turismo (como su posterior comercialización).

La influencia de los antiguos.

En la antigua Grecia (siglos V y IV a.c) existían dos tipos de estratos sociales: los aristócratas y los esclavos. A los primeros les estaba reservados la *Scholé* o también conocida como el ocio, a los segundos su negación *a-scholé*. No hay que confundir, el ocio con el tiempo libre actual; en esa época ese tiempo se destinaba a la (*theorie-filosófica*). La civilización romana tendrá parámetros similares: los ciudadanos tendrán la posibilidad de practicar el *otium* (ocio) mientras los esclavos el *neg-otium* (negación del ocio, negocio). (Jiménez Guzmán, 1986:25)

En la Roma del siglo II A.C, el *civis* (ciudadano) se involucraba en dos actividades: *la occupatio*, en la cual se dedicaba al comercio, al manejo administrativo etc, y *el otium*, algo similar a la *a-scholé* griega en donde se le daba tiempo al “*otium illetteratum*”, las artes, la poesía etc. Todas estas actividades, eran propias del noble (*nobilis*) y se las llamaban ocio activo (*mutatio laboris*), que se distinguían de los juegos atléticos, la caza, los baños de vapor, todas ellas propias del *profanum vulgus*, o también ocio pasivo.

En sus comienzos, los romanos crearon el Foro, el Coliseo y los Balnearios dentro de Roma, no obstante (al igual que los griegos), fueron gradualmente desplazando sus centros de placer (periferias) hacia lugares ubicados fuera de sus ciudades principales. Entre las primeras villas que se crearon estuvieron *Centumcellae* y *Hadriana*, de muchas otras más.

Esto dio origen a que se construyeran toda una cadena de villas de veraneo a las afueras de las grandes ciudades romanas, a ellas los patricios y nobles se replegaban con motivo de descanso y placer (*profanum vulgus*).

Caído el imperio y suscitada la edad media, el renacimiento (s. XV hasta XVII) traería consigo el concepto del viaje humanista, ya para finales del siglo XVII los reinos intentan fomentar la cultura de sus herederos mediante la adquisición de costumbres y modales de otros pueblos.

Es así, que el viaje comienza a ser tomado como fuente de conocimiento por una monarquía amenazada; surge el Grand Tour (Inglaterra – Francia – Italia – Alemania y Países Bajos). Gradualmente, esta costumbre va siendo practicada por la baja nobleza y fuera de ella por la burguesía.

Recordemos que las civilizaciones antiguas concebían en forma negativa el trabajo manual y se mantuvo en Europa durante ya adentrado el siglo XVIII como distinción de poder.

Al respecto, Octavio Getino advierte “*en la vieja Europa el ocio fue un ideal que rigió durante muchos siglos en las élites ilustradas y en los dueños del poder, concebido como un tiempo necesario al disfrute de sus privilegios. Incluso se mantuvo hasta ya muy avanzado el proceso de descomposición de la monarquía en el siglo XVIII.*” (Getino, 2002: 26)

He aquí, pues, una separación conceptual que debe hacerse sobre uno y otro término, viajar no implica hacer turismo y así también lo comprendían los antiguos. No será sino hasta 1841 cuando a través de Thomas Cook y la organización de los primeros viajes de placer para ciertos grupos selectos. Para entonces, y hasta el siglo XX ambos sentidos tendrán a fusionarse en uno solo; el viaje como sinónimo de placer o *loisir*.⁵

Sin embargo, recién a principios del siglo XX el turismo como evento de organización de viajes de placer comenzará a transformarse en un evento masivo y popular ya que hasta entonces estaba sólo reservado para determinadas personas.

Es así, que en 1900, Francia, por primera vez en su historia reduce su jornada laboral a 10 horas. En 1936, la ley reconoce el derecho de los trabajadores a las vacaciones pagas. Es entonces, hacia 1960 que apoyado por reformas legales, revoluciones tecnológicas, que implicaban mayor tiempo libre, el turismo se transforma en fenómeno popular (Houlot, 1961; Boyer, 1982; Lanquar, 1981; Jiménez Guzmán, 1986)

¿Pero donde surge el vocablo turismo y en que época?

Discusión etimológica

Pues bien, en principio y en forma superficial podemos decir que el concepto de turismo surge del sajón antiguo *Torn* (Inglaterra). De esta forma, se desprendían los vocablos *Torn-us* (lo que da vueltas) y *Torn-are* (dar vueltas). Esa raíz implicaba una partida con regreso, y se utilizó durante el siglo XII en los viajes de descanso que emprendían los campesinos. (Fernandez Fuster, 1967)

A mediados del siglo XVIII los nobles ingleses utilizaban el término *Turn* para denominar a los viajes que realizaban en búsqueda de educación y cultura. Se creía, por ese entonces, que los nobles (en formación) debían conducir viajes sobre distintos reinos para adquirir conocimientos que le serían útiles a la hora de gobernar. Esa forma de pensar, deriva del concepto de “Grand Tour” francés que pasara a la cultura inglesa a

⁵ Esto no significa que sea la organización de viajes de Cook, lo que haya fundido los dos términos. No hay que olvidar que ya el cisma protestante y la revolución francesa habían despojado al ocio de esa mala imagen que tenía en los reinos católicos. Así, recuerda Jiménez Guzman (1986:30), la burguesía adquiere (1793-1841) un poder social preponderante y consolida su hegemonía. El vocablo Tour(er) es reemplazado por tourist.

mediados del siglo XVII. Ya a comienzos del siglo XVIII, el término *turn* se deja de lado para adoptarse *tour* (también por influencia francesa).

En sajón, los sustantivos de origen del verbo son denominados con el sufijo *-er* (*writ-er*, *Speak-er*, etc). Se presupone que aquel, el cual en el siglo XII, se desplazaba para luego volver a su punto de partida fuera llamado *Torn-er*. Siglos más tarde, durante la era de la burguesía (preferentemente entre el siglo XVIII y XIX) se sustituye el término *er* por el latín *iste* y griego *isme*, para luego en el siglo XX alcanzar la denominación de *tour-ist* (e) y la actividad que de su acción deriva bajo *Tour-ism*.

En castellano, ambos adquieren la denominación de Turismo y Turista en el mismo siglo; esta es la consideración de la escuela latina (Jiménez Guzmán, 1986:32) (Fernandez Fuster, 1978) (Boyer, 1982)

Pero no todos los investigadores piensan lo mismo, por ejemplo para la escuela semítica, cuyo exponente máximo es Arthur Houlot (1961), el término turismo no deriva de la lengua latina sino del arameo antiguo. Según este autor, en este idioma se utilizaba el término *Tur* para los viajes, la exploración y el traslado de personas. Este vocablo se utiliza por primera vez, cuando Moisés inicia la expedición a las tierras de Canaán. A diferencia, de Fernandez Fuster, Houlot piensa que el término *Tur* (de alguna u otra manera) se posicionó en las lenguas europeas latinas y sajonas de la misma forma.

No obstante, otra corriente (la escuela onomástica – inglesa) considera que el origen del concepto turismo no se encuentra en una raíz lingüística sino que está vinculado a un apellido de la aristocracia francesa – De la Tour. La prueba empírica a esta hipótesis se encuentra cuando Carlos V en 1516 firma un tratado de relaciones con Inglaterra. Al celebrar dicho convenio, el rey le entrega la exclusividad del transporte comercial a una familia aristócrata llamada De la Tour. De esta manera, Neil Leiper sostiene que esta familia organizó los primeros viajes de comerciantes ingleses al continente, hecho que marcó el principio del turismo como actividad orientada al desplazamiento comercial. (Jiménez Guzmán, 1986) (Leiper, 1983).

Si en sí mismo, parece polémico el origen de la palabra *tour*, se torna más confuso cuando se intenta buscar el origen del vocablo viaje. En inglés el término *travel*, deriva del inglés medio *travailen* (*del verbo to toil*), el cual proviene del francés *travailler*. Sin embargo, éste no parece ser el único sentido en que los anglo-sajones daban a lo que los latinos llamaron viaje. *Journey*, el otro término, proviene del francés antiguo *journee*, el cual (a su vez) viene del latín vulgar *diurnata* (*diurnum*). Entonces, aquel que viajaba alcanzaba el término *jour-ney-er* (viajero).

En italiano, similar por su parentesco con el español, el término viaje se traduce como *viaggio*, el cual deriva directamente de la palabra francesa *viatge*, que tiene su origen en el francés antiguo *veiage* (*actual voyage*). El camino termina (finalmente) en el término latino *viaticum* (*contigo en el viaje*). Así, *vía* que significa *camino* se anexa a *contigo* pasa a formar la idea de *provisiones para el viaje, o viático*.

Tras esta breve exposición podemos afirmar que existen en el estudio etimológico del vocablo tres escuelas clásicas. Pero hasta el momento, ninguna de las tres ha podido

unir sus diferencias y siguen siendo debatidas en los principales centros de investigación académica del turismo.

Es común, pensar que los antiguos viajeros y expedicionarios son los precursores del turismo tal como hoy lo conocemos. Si bien esto, en parte, puede sonar verosímil es (sin lugar) a dudas falso.

El factor económico y el origen de los viajes.

Es posible, que la definición de turismo no se aplique para los colonizadores españoles sino (quizás) sea más acorde la de viajeros o que para ciertos turistas sea incorrecto llamarlos colonizadores, ¿o no?

Analizado el tema desde un punto de vista puramente sociológico, el desplazamiento (dígase viajes, migraciones o diásporas) tiene un elemento común al turismo; el viajante (migrante) abandona su lugar de residencia habitual (hogar) en búsqueda de recursos tangibles o intangibles que puede no encontrar en su entorno o le pueden ser negados. El turista (de la misma forma) se desplaza con el fin último de encontrar fuera de su hogar o residencia, ciertos elementos que no son comunes a él, paisajes exóticos, costumbres nuevas etc.

No obstante, esta apreciación no autoriza (por el momento) a que una aventura épica (conquista) pueda ser lo considerada en la misma categoría analítica que unas vacaciones a Hawai. Por ende, es necesario establecer algunas mediaciones en el análisis teórico y separar el viaje del turismo (conceptualmente).

Históricamente, los viajes han surgido de una necesidad económica. Jiménez Guzmán (1986,35-40) desarrolla un modelo histórico de cinco fases (económicas) por las cuales han atravesado las diferentes sociedades para llegar de los viajes (propriamente dichos) al turismo (como actividad mercantil).

La primera fase, se denomina *nomadismo (homo)*, en la cual el hombre no se apropia aún del espacio. A medida que éste comienza perfeccionar las herramientas de caza y cultivo, comienza a surgir la necesidad del asentarse. Durante este lapso de tiempo, los viajes tenían una función muy específica la búsqueda del alimento. En efecto, como la actividad principal, era la caza, no era conveniente establecer un territorio fijo. Generalmente, en estos casos, las tribus perseguían los rumbos de sus presas.

En la segunda etapa, de *asentamiento (homo pater familias)*, comienza a suscitarse la necesidad de la división del trabajo y la especialización (asentamiento para el trabajo). La actividad principal de este grupo era la agricultura, por la cual se establecía una organización social basada en el clan y el sistema de trueque. Esta forma de organización comienza a producir un excedente. Este período comienza a entrar en crisis, cuando los hombres se dan cuenta que existe la posibilidad de enriquecerse y tomar parte o todo ese excedente.

Surge (entonces) el *artesanado (homo faber)*, período en el cual es común el servilismo de algunos estratos de la sociedad con respecto a otros. Se comienza formar la noción de “descanso aristocrático”. La organización social se funda en un principio en donde predomina el ser. El ascenso social es restringido, y los roles son adscriptos desde el

nacimiento. La organización toma un carácter netamente feudal. Surge el desplazamiento para el ocio para un grupo privilegiado.

En la quinta fase, la acumulación de capital requiere una urgente inversión de manera de no cortar con la cadena de producción. Surge así el *industrialismo (homo proletarius)* que trae consigo la idea del trabajo, la burguesía y del proletariado. Este proceso, no sólo crea nuevos estratos sociales, sino que rompe con toda una lógica y la estructura social comienza girar ya no en torno al ser, sino al tener (posesión). Comienzan a surgir movimientos que reivindican el ascenso social.

La sexta etapa, la del *socialismo (homo socio-turisticus)* se caracterizará por el conflicto entre las clases acomodadas (burguesía) y los trabajadores (proletariado). Es en este lapso, que se logran muchos de los beneficios con lo relativo al descanso y al bienestar económico que permiten que el turismo se desarrolle como actividad mundial. Surge el turismo como mecanismo de recreación democrático.

Luego de este marco conceptual Jiménez Guzmán (1986:39) advierte “*desde estos puntos de vista podemos asegurar entonces, que hubo una etapa en la vida del ser humano en que la palabra turismo no significó absolutamente nada; es una etapa a-turística, cuyos hechos sociales de desplazamiento fueron turísticos, pero la historia nos muestra como posteriormente se dio una etapa de hechos sociales de desplazamiento, que constituyen los antecedentes del turismo; es ésta, pues, una etapa pre-turística. Hoy en día, vivimos en una época en la cual los hechos sociales de desplazamiento para la recreación y el descanso, son llamados efectivamente hechos turísticos.*”

Una breve reflexión

Durante las fases del nomadismo y el asentamiento, los viajes parecían ser una cuestión común que se relacionaba con el alimento y la subsistencia.

En la tercera etapa, los viajes comienzan a mezclarse con otros conceptos vinculados directamente a la posesión tales como la guerra, motivos religiosos, la conquista y la apropiación de tierras etc.

En la cuarta fase, aunque no estrictamente, los viajes comienzan a ser considerados como una herramienta para comerciar y expandir los mercados (ampliar los horizontes y colocar las mercancías producidas).

Finalmente, en la quinta y sexta fase es cuando esos mismos mercados comienzan producir un cambio en la manera de concebir los viajes. Ya no se trata del desplazamiento por motivos de alimento o apropiación de la tierra, sino que se traduce en la mercantilización del viaje como recurso de desplazamiento por razones de placer o negocios (surge, así, la organización de viajes como mercado en sí mismo).

Si bien, este modelo histórico-teórico, puede estar sujeto a ciertas limitaciones de las cuales no se debe estar ajeno (entre ellas la influencia evolucionista). Su practicidad, permite obtener un panorama claro para llegar a comprender que no siempre el viaje y el turismo han estado unidos en forma teórica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Boyer, Marc.
1982. Le Tourisme. Paris: Edition du Senil, Collection Peuple et Culture.
- Fernandez Fuster, Luis.
1978. Teoría y Técnica del turismo. Tomo I. Madrid: Editorial Nacional.
- Getino, Octavio.
2001. Turismo: entre el ocio y el neg-ocio. Buenos Aires: ediciones Ciccus.
- Houlot, Arthur.
1961. Le Tourisme et La Bible. Revue l'Académie Internationale du Tourisme. Monaco.
- Jiménez Guzmán, Luis Fernando.
1986. Teoría Turística: un enfoque integral del hecho social. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Lanquar, Robert.
1981. Le Tourisme Social. Paris: Collection que sais-je.
- Leiper, Neil
1983. An Etymology of Tourism. Annals of Tourism Research (2). New York: Pergamon Press.

CAPITULO II

Crítica al Concepto de Patrimonio Turístico

Introducción (teórica al espíritu empresario)

El siguiente artículo intenta ser una modesta reflexión tipo ensayístico sobre lo que se entiende por Patrimonio turístico. Sin embargo, antes de abordar en el tema es conveniente una breve introducción (aunque más no sea) de aquello que los principales exponentes de las ciencias sociales han planteado sobre el capitalismo y el espíritu de empresa.

En ocasiones, podríase pensar que capitalismo y empresa son conceptos que no pueden ser concebidos en forma separada. En parte, esto es cierto pero francamente no siempre ha sido así. El espíritu capitalista como fenómeno de las sociedades modernas debe ser comprendido dentro de un marco (burocrático) legal-racional cuya finalidad está apoyada por estrictos y sistemáticos procesos de control. (Weber, 1985a: 160-169)

Lejos de cualquier juicio de valor personal, es que solamente comprendiéndolo se podrá tener una noción conceptual certera sobre lo que es el patrimonio. Pues, ¿de donde surge esa necesidad obsesiva de control y de eficacia?

Para, uno de sus investigadores más importantes, Max Weber el espíritu capitalista surge de la tendencia puritana a la predestinación. Particularmente, su principal desarrollo se dio en países como Inglaterra y los Estados Unidos influidos por las doctrinas religioso-morales de los pietistas (respaldadas por un dinamismo burocrático-racional). (Weber, 1985a: 167) (Weber, 2004b: 38)

Maurice Halbwachs analiza la “civilización industrial” en su obra Las Clases Sociales. Desde una perspectiva aguda y penetrante, el autor hace una comparación descriptiva entre el papel de la clase burguesa en el antiguo régimen con respecto a la época moderna. Según su posición, el espíritu de empresa conlleva tres dinámicas complementarias: a) la avidez en la ganancia por la ganancia en sí, b) la tendencia a la lucha y a la competencia y c) el análisis de resultados y la búsqueda de la eficiencia.

Pero a diferencia de Weber, Halbwachs sostiene que la génesis capitalista surge tras la conquista de América, la extracción de metales preciosos y su posterior introducción a Europa. (Halbwachs, 67-83).

En Amitai Fanfani, la génesis capitalista se remonta a las manifestaciones renacentistas como fuentes principales del individualismo económico. Luego se extendió en los siglos XVIII a los países más adelantados de la época de Europa. En base a esto, la lógica del nuevo movimiento procurará funcionalmente asegurar el beneficio al mínimo esfuerzo.

A tal punto el capitalismo posee características que le son propias y lo distingue de otros sistemas económicos: a) una tendencia de control a todos los aspectos de la vida, b) exaltar el individualismo, c) premia la capacidad inventiva, d) se apoya en el liberalismo, e) privilegia la vida hedonista-materialista y la premisa fundamental f)

busca la máxima movilidad del capital aprovechando de las fuerzas naturales y humanas con relación al trabajo (Fanfani, 1933:36-45)

Más específicamente, el capitalismo posee una lógica basada en el cálculo, el control de resultados y el método reflexivo. Hasta la imposición de esta doctrina económica no se conocían las tablas de doble entrada y salida (Sombart, 2005:23). Disciplinas novedosas como la contabilidad o el marketing (tal cual hoy se estudian) son un fiel producto de la dinámica capitalista de mercado.

Si bien muchos otros han legado sus estudios sobre el capitalismo, no es menester ni objetivo de este apartado (preliminar) realizar un desarrollo teórico extenso por una cuestión de espacio. No obstante, los conceptos hasta aquí planteados ayudan (aunque parcialmente) a comprender fenómeno como un movimiento visiblemente orientado al control de resultados. Han surgido así algunas herramientas que contribuyen a tal objetivo.⁶

El concepto de patrimonio, y por ende el de patrimonio turístico son sólo espejismos teóricos de ésta época; y por ser de esta época son un reflejo de procesos mucho más amplios. ¿Cómo surge el concepto de Patrimonio turístico?, ¿qué se entiende por patrimonio turístico?, ¿cómo se lo define actualmente?, ¿cuáles son los alcances y limitaciones de ese pensamiento?

Ahora bien, existen discrepancias y tensiones entre lo que se comprende por patrimonio dentro de las ciencias antropológicas y jurídicas. Desde el punto de vista jurídico se comprende por patrimonio al conjunto de poderes y deberes (comprensibles) en dinero de los cuales goza un sujeto. Contrariamente a este concepto, la escuela antropológica sostiene que el patrimonio posee un significado netamente hereditario (Lima Paúl, 2003:45); por lo tanto lo define como toda herencia cultural que imprime a un pueblo y lo distingue de los demás”. (Olivé Negrete, 1999:84)

La primera cuestión será (pues) resolver el intrincado laberinto conceptual que encierra el término patrimonio. Hoy en día la palabra se lo utiliza para designar el conjunto de bienes tangibles e intangibles que posee un grupo o individuo. De esa manera, se habla de patrimonio cultura, industrial, etnológico, gastronómico, educativo, histórico y como no podía ser de otra manera turístico.

El concepto de Patrimonio en los romanos

El origen etimológico de la palabra patrimonio se deriva al latín *patrimonium*; término utilizado por los antiguos romanos para los bienes que heredan los hijos de su padre y abuelos. (Lima Paúl, 2003:45)

⁶ Una aclaración *que a nuestro juicio es considerada importante* es que como teórico de la religión, Max Weber ha sido ampliamente criticado sin embargo ha sabido apuntalar (como nadie lo ha hecho hasta hoy) la relación existente entre el capitalismo y el tipo legal racional. Antes que el sociólogo de la religión, Weber debería ser considerado el sociólogo del capitalismo. Su contralor, Carl Marx (a pesar de su aporte al tema) no ha sido incluido en el siguiente trabajo por dos motivos principales: por un lado, la preocupación de Marx era puramente religiosa y no económica por el otro su concepción de la lucha de clases y el fin de la historia no son pertinentes a este tema. Sin embargo, análogamente a Weber, Marx exige ser comprendido como el sociólogo de la religión y no del capitalismo. Para quienes quieran adentrar en tema recomendamos *La Cuestión Judía. Carl Marx. 2005. Nuestra América Editorial.*

Los romanos (recordemos) manejaban dos conceptos para la herencia dependiendo de la rama por la cual se la pretendía. Así, los herederos maternos eran llamados “cognados” y los paternos “agnados”. Las diferentes alineaciones no podían cruzarse y quienes heredaban de los cognados no tenían derechos sobre los bienes de los agnados.

Pero como ya hemos distinguido, el patrimonio sólo se usaba (por derecho paterno). Es decir, que si se descompone el término, tenemos *Patri (padre)* y *onium (recibido)* que significa lo recibido por línea paterna o por el padre.

Alonso Indacochea nos explica que en esa época los romanos no poseían un corpus teórico para hablar del patrimonio. Más bien, lo entendían como un conjunto de cosas (materiales y corporales) que se transmitían generacionalmente. Desde esta perspectiva, la figura era exclusiva de los *sui juris* y explícitamente excluía a los *alieni juris*.⁷

Es interesante notar que estos dos conceptos tenían significaciones totalmente diferentes a las que se les da en la actualidad. Los *sui juris* eran personas con autoridad sobre sí misma y sobre su grupo como por ejemplo *el pater familiae* (padre) mientras que los *alieni juris* estaban privados de ese privilegio (hijos y a veces la esposa).

Las figuras legales de *sui* y *alieni juris* no estaban (in factum) ligadas a la división de los géneros ni a discapacidades mentales (como más de escritor poco informado ha intentado hacer creer) sino más bien a un carácter estrictamente religioso. En ocasiones y bajo ciertas circunstancias las mujeres gozaban de posibilidad de recibir y transmitir herencias (sobre todo durante la era de Justiniano).

En este punto la palabra *pater (protector)* tenía una connotación sagrada que hacía referencia a la heredad y a la potestad. Cuando una mujer pasaba de la autoridad de su padre a la de un hombre externo a la familia se celebraba un rito religioso por el cual ésta juraba lealtad a los dioses lares de su esposo. La ceremonia de bodas era extremadamente solemne y en raras ocasiones podía ser anulada (*differatio*). De esta manera los antiguos daban idea de aquello que representaba lo recibido de la madre *Matri-onium*, -más tarde conocido como matrimonio (Coulanges, 2005:55-59).

Sin embargo (también) el término tenía para los antiguos una connotación económica y no sólo religiosa. Las deudas eran transmisibles de generación a generación por lo que conformaban el mismo *patrimonio* (sujeto activo y sujeto pasivo); en otras palabras esto quiere decir que tras la muerte del padre el sucesor respondía por los mismos deberes que en vida este había incumplido. (Indacochea, 2003)

Esta idea ha de estar presente durante mucho tiempo, inclusive llegando hasta nuestros días, en la fórmula o definición económico-contable de lo que se comprende por

⁷ En la tabla cinco: *Veteres enim voluerunt feminas etiamsi perfectae aetatis sint propter animi levitatem in tutela esse ... exceptis virginibus Vestalibus, quas liberatas esse vuluerunt: itaque etiam lege XII tabularum cautum est. Quibus testaento ... tutor datus non sit, iis lege XII agnati sunt tutores. Si furiosus escit ast ei custos nec escit, agnatum gentiliumque in eo pecuniaque eius potestas esto. Los ancestros quisieron, así, que las mujeres, incluso adultas, quedasen bajo tutela en razón de su ligereza de espíritu ... salvo las vírgenes Vestales que quisieron fueran libres: y así se previene en la ley de las XII tablas. Quienes no hayan recibido tutor por testamento, por la ley de las XII tablas tendrán como tutores a sus agnados. Si alguien está loco y no tiene custodio, que la potestad sobre él y sus bienes sea de sus agnados y gentiles. (Fuente: Dr. G Fatás, Universidad de Zaragoza. Disponible en <http://FyLunizar.es/Hant/index/html>. La ley de las XII Tablas. 451-450 A.C. Selección y Traducción.)*

patrimonio. Ya sea concebida como la diferencia entre pasivo (obligaciones) y activo (derechos) o tras el resultado de los derechos y obligaciones (jurídicas) heredadas. (No siempre los conceptos económicos se pueden desprender de los jurídicos ya que estos últimos regulan la vida económica).

Pero en los juris-consultos del régimen de la antigua Roma no existía para el término la misma definición legal-racional que existe en la época moderna. Los romanos no tenían más que breves y vagas nociones (no tabuladas y codificadas – in lato sensu) de lo que en sí implica la noción de patrimonio.

Dentro de este contexto, era impensable que ellos manejaran la cantidad de conceptos y acepciones que encierra hoy el vocablo. Si bien aún los arqueólogos no han podido establecer con precisión el contenido de las doce tablas del código romano, se presupone que la cuarta y quinta regulaban el derecho de sucesión, adquisición y manutención del patrimonio.⁸

Llegado a este punto del debate teórico, cabe agregar que no todos los bienes o cosas (res) estaban sujetos de derecho privado. Para los romanos existían dos tipos de patrimonios: *res in patrimonio* y *res extra patrimonio*. En el primer caso, esta figura legal abarcaba todos los bienes que conformaban el patrimonio tales como esclavos, familiares y bienes materiales entre otros; mientras que el segundo término hacía referencia a los bienes públicos que excedían al sujeto jurídico; como por ejemplo las plazas públicas.⁹

A diferencia de otros pueblos, el derecho civil romano permitía al deudor venderse bajo el sistema de esclavitud al acreedor. También pasaban a este último todos los bienes del primero.¹⁰

⁸ En la tabla cuatro: *Si pater filium ter Venus duxit filius a patre liber esto. Si el padre ha vendido por tres veces al hijo quede éste libre de su padre.* (Fuente: Dr. G Fatás, Universidad de Zaragoza. Disponible en <http://FyLunizar.es/Hant/index/html>. La ley de las XII Tablas. 451-450 A.C. Selección y Traducción.)

⁹ Con referencia a la relación que existe entre testamento y virilidad, algunos han intentado vincular a *testis* con la palabra testículo. Existe la creencia que al jurar decir la verdad, el hombre romano se tomaba sus genitales como simbolizando ser capaz de perder lo que sea por su verdad. De esta forma, se creía que habían nacido los testigos y de ellos los testamentos, testimonios etc. Si bien, esta hipótesis puede ser elocuente no ha sido comprobada. Lo real, es que testículo (testiculus) deriva de dos palabras *testis* y *culus*. El primer término deriva Testa (cabeza) y el segundo hace referencia a un diminutivo. Esto supone (entonces) que testigo es alguien que se juega su cabeza y no que sólo los hombres podían ser testigos o testar. De hecho, existe evidencia de que la palabra TESTAMENTUM deriva de la raíz *testis*, la cual a su vez se descompone en *tres más sto*. Así, Servio Sulpicio sentó precedente con *testatio mentis* algo similar a testimonio de voluntad y luego fue un término usado por sus seguidores. Otra concepción etimológica entiende que testamento deriva de *testibus mentio* (*declaración de testigos*). Luego del verbo testor salieron significaciones que hacían pie en esta teoría. Entre ella *la famosa testor omnes deos. (pongo a dios de testigo)*

¹⁰ Tabla XII: *ex maleficio filiorum familias servorumque... noxales actions proditae sunt, uti liceret patri deminove aut litis aestimationem suffere aut noxae dedere... constitutae sunt autem noxales acciones aut legibus aut edicto praetoris: legibus, velus furti lege XII tabularum. Los delitos de los hijos de la familia o de los esclavos generaran las acciones noxales, para que el paterfamilias o el amo pudiera a su elección o exponerse a la estimación de un juicio o entregar al culpable... Las acciones noxales se instituyeron mediante leyes o por el edicto del pretor: mediante leyes, como la de las doce tablas.* (Fuente: Dr. G Fatás, Universidad de Zaragoza. Disponible en <http://FyLunizar.es/Hant/index/html>. La ley de las XII Tablas. 451-450 A.C. Selección y Traducción).

Esto, en parte, encerraba cierta contradicción en el sistema mismo ya que la ley natural romana hacía libre al ciudadano y en ese carácter su libertad era parte de la *res extra patrimonio*. Sin embargo, era bien sabido que una deuda en un proceso privado permitía al acreedor asirse hasta con el deudor mismo y de esa forma lo público se transformaba en privado (*res in patrimonio*). (Monstesquieu, 2004: 199)

En su vida social, todo el derecho emanaba de las leyes sacras (tabla X), por ese motivo no era extraño observar que toda su reglamentación jurídica exacerbaba la figura del padre como sumo sacerdote y protector de culto al fuego sagrado. Pero esas costumbres no fueron eternas, y poco a poco (revolución tras revolución) fueron haciéndose cada vez más débiles.¹¹

En los orígenes de Roma, cada familia poseía un fuego sagrado que el padre (*pater familiae*) debía alimentar diariamente. Extinguido el fuego sagrado la familia y todos sus integrantes (y sus bienes) debían dispersarse o agruparse bajo otros grupos gentiles (compuestos por los integrantes de la misma gens) (Coulanges, 2005:66). El derecho sucesorio estaba muy ligado a lo sagrado; una prueba de ello es el hecho de que el culto a los familiares muertos se realizaba por línea paterna y no materna.

El padre ofrecía diversos sacrificios a sus muertos para garantizar su propio bienestar una vez en el más allá; pero esa relación no se daba sino en forma patrilineal. Específicamente, no existen indicios (históricos) de que el culto a los dioses lares “protectores” se haya realizado en forma matrilineal y tampoco que la sucesión se realizara de madre a hija sino en casos muy particulares.¹²

Por otro lado, es conveniente mencionar que la idea de patrimonio también se encuentra unida a la de conservación. La cuestión que inmediatamente surge, es si los romanos no poseían una noción acabada sobre los que significaba el patrimonio ¿qué idea podían tener de la conservación?

Uno de los primeros pueblos en preocuparse por la conservación de sus tesoros fueron los griegos. La preocupación principal de este pueblo era conservar aquellas cosas correspondientes a su cultura pasada -considerada *digna* de ser conservada. En ese entonces, la tradición y la identidad de los griegos era exacerbada por sobre la de los pueblos “bárbaros” en una especie de “etnocentrismo”.

Si bien, la etno-génesis latina se cree estaba formada por un conjuntos de pueblos de la región de Lacio tales como pelasgos, sículos, savinos, latinos, etruscos también existen indicios de extranjeros como volscos, arcadios, peloponesios, troyanos y se cree algunos inmigrantes de origen griegos (entre otros); existe una fuerte influencia de la cultura griega-helénica en la forma de pensar de la Roma imperial. (Martínez Pinna, 2002:174)

¹¹ Para no caer en vagas generalizaciones en lo que respecta a culto y patrimonio, lo importante es comprender el rol que jugaba en la vida social el culto a los “lares” muertos. El patrimonio cumplía (así) una función muy similar al culto (*religare*) estableciendo un vínculo entre lo heredado por el padre y lo transmitido al hijo.

¹² Tabla X: *Hominem Mortem in urbe ne sepelito neve urito. Que no se entierre ni quemé cadáver en la ciudad.* (Fuente: Dr. G Fatás, Universidad de Zaragoza. Disponible en <http://FyLunizar.es/Hant/index/html>. La ley de las XII Tablas. 451-450 A.C. Selección y Traducción.)

Por esa misma influencia, entre los siglos III y II antes de la era cristiana, Roma recibía en su panteón objetos enviados de las diversas partes del globo de gran valía y que cumplían la función de recordar sus triunfos militares y de ofrendas a sus propios dioses.

Los romanos eran grandes admiradores de las culturas y tradiciones conquistadas; por tanto tomaban los objetos que consideraban valiosos y los enviaban a su ciudad capital como prueba de su prestigio y poder.¹³ Fiel a su espíritu de pueblo elegido por los dioses, los romanos continuaron con la costumbre de preservación de los griegos.¹⁴

La lógica expansionista romana pronto se distribuyó por todo el imperio y hacia la era de Constantino (312 A.C) se dispuso una norma legal que prohibiera la comercialización y contrabando de esos objetos. (González Varas, 2003:45-65) (Ballart Hernández, 2001:80)¹⁵

Caído el imperio, Europa conocería lo que más tarde se denominaría la edad media; y con ella una etapa de oscuridad nunca antes experimentada. Luchas intestinas, monarcas despóticos y abusivos, complicaciones financieras serían parte del mapa político del continente. Dentro de ese contexto, surge *el renacimiento* como un movimiento que rescata los valores humanistas (subjetivos) y los ensalza con la retórica de lo bello y sublime (admirable). Entre el caos que reinaba surgen dos ciudades italianas (Venecia y Florencia) que son la cuna del movimiento y con él todo un nuevo pensamiento que intentaba rescatar lo que alguna vez habían sido los valores del imperio romano. (Burkhardt, 1985: 149-159)¹⁶

¹³ La noción de *mundus* se estima deriva de una especie de tocador que usaban las mujeres romanas. Como símbolo de belleza, se aplicaba a una ideología cultural que vinculaba lo romano con lo bello. Así se utilizó en Digesto y desde entonces fue usado como sinónimo de naturaleza; pero exclusivamente de naturaleza romana. *Quien quiera profundizar en el tema lea Vázquez de Menchaca, Fernando. Controversiarum illustrium aliarumque usu frequentium, libri tres. 1563. (1931) ed. Fidel Rodríguez Alcalde, 3 vols. Valladolid, España.*

¹⁴ Cabe mencionar que existía una diferencia entre la *civitas* romana y la griega. Si bien, ambas eran producto de la polis (ciudad), en el caso griego sólo era aplicable para los que formaban parte de la comunidad. Los *barbaroi*, como llamaban los griegos a quienes no hablan su idioma, no tenían la habilidad de la *phonesis* (razón práctica) y por lo tanto (en conjunción con el mismo aristóteles) legitimaban el concepto de esclavitud natural. Por el contrario, para los romanos la *civitas* estaba directamente emparentada con la noción de *imperium*. Recordemos, que *imperium* tenía (también) una significación diferente a la que se le da en la actualidad y era utilizado como término político para simbolizar el orden de un vasto, diverso y extenso cuerpo de pueblos que estaban unidos al mundo romano. Fue del sincretismo de estos dos conceptos que surgió durante los siglos XV al XVIII la ideología de los imperios español, francés e inglés; y con ellos el comienzo del proceso de producción y acumulación capitalista.

¹⁵ *Para aquellos que quieran profundizar en la concepción que los romanos tenían de imperium y su influencia en los modernos (conditores imperiorum) recomendamos la obra de Pagden, Anthony. Señores del todo el Mundo. 1997. Editorial Península. Pp. 9-52.*

¹⁶ Jacob Burkhardt (1985) denomina al renacimiento como el resurgir de la antigüedad y con él toda una tendencia a la preservación histórico-cultural. En uno de sus pasajes, el autor destaca “*las propias ruinas de Roma gozaban entonces de una veneración muy distinta de la que inspiraban cuando fueron escritas obras como Mirabilia Romae o la compilación de William de Malmesbury (pp.153)... entre tanto con las excavaciones, aumentó el conocimiento objetivo de la Roma antigua. Ya en tiempos de Alejandro VI se estudiaron los llamados grotesco, es decir, las decoraciones antiguas de muros y bóvedas, y se encontró en Porto d' Anzo el Apolo del Belvedere; con Julio II vinieron los gloriosos descubrimientos del Lacoonte de la Venus vaticana ...después de amargos lamentos sobre la destrucción, que continuaba aún bajo Julio II, pide al Papa protección para los escasos testimonios que quedaban de la grandeza y la fuerza de aquellas divinas almas de la Antigüedad, con cuyo recuerdo se*

La división del trabajo

En su obra sobre la división del trabajo social, Emile Durkheim establece una diferenciación entre lo que él llama la solidaridad mecánica y orgánica. La primera vinculada al derecho represivo da cuenta de las sociedades primitivas donde la tradición y la religión están presentes en todos los aspectos de la vida social. Este tipo de grupos se destaca por una baja especialización en la tarea; su contralor las sociedades modernas basan su estructura en la solidaridad orgánica cuya máxima expresión es el derecho civil.

A diferencia del primer caso, en este tipo de grupos la especialización en el trabajo se observa en grados elevados. Los movimientos de cooperación dentro de las sociedades modernas se sustentan por el contrato. A medida que este tipo de sociedades van (gradualmente) aflojando los lazos con la religión se subsumen bajo la dinámica de diferenciación y especialización profesional. Surgen así, muchas otras nuevas profesiones que hacen a las necesidades productivas de la sociedad (Durkheim, 85-125).

Si la tesis de Durkheim es correcta, no es extraño pensar en la posibilidad de que (desde los antiguos hasta nuestros días) se haya generado una especie de diversificación y multiplicación técnico burocrático que no sólo aplica para las profesiones sino también para en campos de la vida social. En parte, eso explicaría la necesidad casi compulsiva de los modernos en utilizar un vocablo con significaciones polivalentes.

Evidentemente, fue durante siglo decimonónico cuando que el concepto patrimonial comienza a adquirir un significado diferente al que los antiguos le asignaban. Ya no se refería a aquel legado paterno sino más bien al objeto plausible de ser conservado; y como en el arte y en la ciencia la edad media había dejado muchos objetos de gran valor para ser conservados, surgen los intereses de los museos y coleccionistas por la adquisición de objetos antiguos.

En la actualidad el término patrimonio poco tiene que ver con la naturaleza religiosa que tenía para los romanos sino más bien con la posibilidad de almacenamiento y administración propia de las sociedades capitalistas o más precisamente con esa capacidad de restaurar, conservar y almacenar objetos de valor.

inflaman todavía hoy los que son capaces de algo grande (Pp. 158) ... Aparte del celo arqueológico, y solemne emoción patriótica, las ruinas, en sí mismas, como tales ruinas, despertaban una emoción elegíaco-sentimental. Ya en Ferrara y en Boccaccio encontramos resonancias de este género. Piggio hace frecuentes visitas al templo de Venus y Roma, creyendo que era el de Castor y Pólux ... y con Polifilo aparece muy pronto la primera imagen de ruinas idealizadas, provistas de la correspondiente descripción: restos de poderosas bóvedas y columnatas, entre las cuales se yerguen viejos plátanos, laureles y cipreses y crece una tupida maleza. En la historia sagrada se hace costumbre –apenas sabríamos ver por qué razón– representar el nacimiento de Cristo en las ruinas, lo más espléndidas posible, de un Palacio. Que, finalmente, la ruina artificial llegara a ser obligada en los jardines más suntuosos, es sólo una manifestación práctica del mismo sentimiento”.(Pp. 159).

Ya en ciudades como Florencia o Venecia se encontraban los primeros indicios de capitalismo mercantil; si bien este hecho es confrontado directamente con la tesis de Max Weber, varios son los indicios que llevan a tal suposición. Para quien quiera ahondar en detalles recomendamos el libro Massot, Gonzalo Vicente titulado *Max Weber y Su Sombra: la polémica sobre la religión y el capitalismo*. 2da edición 1986. Grupo Editor Latinoamericano.

En efecto, actualmente se comprende al patrimonio como el conjunto de bienes (sean estos materiales o no) que definen aspectos históricos, religiosos, sociales, gastronómicos, industriales, étnicos y culturales de un determinado grupo.

Este tipo de proliferación semántica ha generado un sinnúmero de aplicaciones para la palabra que la hacen lisa y llanamente de naturaleza polisémica. Esto por sí mismo no es ni positivo ni negativo salvo por la dificultad que implica su operalización teórica dentro del ámbito sociológico-científico.

No es desacertada la apreciación de Fernandes Correa cuando señala que el concepto patrimonio se ha expandido en las sociedades occidentales producto del arte y la arquitectura, dando origen así al concepto de monumento. Por lo menos, esto parece ser más marcado por influencia de los idiomas romances y así el concepto ha fluido por las diversas áreas del conocimiento dando origen a un sinnúmero de significaciones posibles para la palabra. (Fernandes Correa, 2006:140)

En Argentina se comienza a observar una tendencia (temprana) a utilizar el término patrimonio para la conservación del medio ambiente. Desde una perspectiva política se crean dos organismos destinados para tal fin: por un lado, la comisión nacional de museos, monumentos y lugares Históricos; y por el otro la Administración de Parques Nacionales. En la actualidad, la ley 25.197 (1999) establece directamente el Régimen de Registro del Patrimonio Cultural. (Schlutter, 2003:46)

Ahora bien, retomando los interrogantes introducidos en el presente ensayo: ¿cómo surge el concepto de Patrimonio turístico?, ¿cómo se introduce a la bibliografía de la disciplina?, ¿qué se entiende por Patrimonio Turístico?, ¿cómo se lo define actualmente?, ¿cuáles son los alcances y limitaciones de ese pensamiento?

El uso de la palabra Patrimonio en el turismo.

Filosóficamente hablando el turismo encierra una posibilidad de retorno. Esa factibilidad ontológica de interpretar al ser en el ser para luego volver genera el desplazamiento pero uno incompleto. A diferencia de otros fenómenos como la peregrinación, el turismo es un viaje con viático.¹⁷ Una especie de ayuda extra-vía que no es otra cosa que la infraestructura (patrimonio) que necesita la industria para funcionar (Del Prado Biezma, 2006:21-22).

Particularmente (y enfocado desde este prisma) en el caso turístico la marcada tendencia en la utilización del término engloba, implícita y explícitamente, la necesidad de preservación de un bien. Este bien puede ser tangible, intangible, cultural o ambiental. Pero particularmente, cabe resaltar que debe ser protegido. Por tanto, el hecho de que deba ser protegido encierra que el turismo pueda dañarlo. En forma menos general, podemos afirmar que el significado de *Patrimonio turístico* ha de estar vinculado (en parte) con el de *turismo sustentable, desarrollo local, desarrollo sustentable*.

¹⁷ La etimología del término peregrinación proviene de per agregre que significa ir por el campo. Claro, los romanos comprendían a la vía como el camino que guiaba el viaje. Los desplazamientos que se hacían por fuera de esa vía eran consideradores per agrere (viaje sin viático de viaticum donde vía es camino y cum se refería a una ayuda externa que facilitaría el viaje).

Este último fue un término pensado y desarrollado a mediados de los setenta para evidenciar y revertir los efectos nocivos (varios) que traía consigo el turismo de masas. Surge toda una escuela de la mano de Turner y Ash (1976) que se encargan de demonizar y exacerbar los efectos no deseados de la actividad. Claro que no fueron los únicos y detrás de ellos se encolumnaron otros pensadores. (Herrán, 1983) (Hesse, s/f)

Entre 1975 y 1985 dos importantes investigadores introducen el término patrimonio turístico dentro de la bibliografía clásica.

En 1978, Jacobo Heytens le da al patrimonio turístico la condición de imprescindible para el desarrollo del capital turístico. El autor, comprende por tal al conjunto de recursos turísticos, humanos, financieros que corresponde y siguen las lógicas del capital; a saber masa monetaria, tierra y trabajo. (Heytens, 1978:115).

Posteriormente en 1982 (a través de una publicación de *Annals of Tourism Research*) se dan a conocer los aportes P. Gray quien sustentaba una tesis similar al autor precedente. El patrimonio turístico era condición sin equanón del desenvolvimiento de la actividad (Gray, 1982: 32).

Claro, que el uso de la palabra patrimonio en estos días esta sujeta a una normativa estatutaria ya sea por decreto (en su momento) o por ley nacional. En este sentido, como adquirida (legal y racionalmente) quedan pocos lugares en donde poder improvisar un cuestionamiento teórico. Sin embargo, creemos necesario tomarnos el tiempo de volver a re-significar y explicar las limitaciones que encierra la definición.

“Pero una vez conocida la importancia de la noción, debemos descubrir su origen. Fue el derecho el que estudió las nociones de propiedad y de utilidad de los bienes en cabeza de las personas, e instituyó la noción de patrimonio jurídico; de allí, la teoría turística elaboró el suyo: patrimonio turístico” (Jiménez Guzman, 1986:111)

A tales efectos, Jiménez Guzmán establece tres diferencias conceptuales entre el patrimonio jurídico y el Patrimonio turístico. Comprendido al patrimonio como *“el conjunto de bienes que pertenecen y son útiles a una persona”*; la primera es la diferencia en razón de los bienes, la segunda a razón de la pertenencia y la tercera de su utilidad. (Jiménez Guzmán, 1986: 110)

En el derecho, el patrimonio jurídico es valorado en dinero (compuesto por dos tipos de bienes, los corpóreos y los no corpóreos). En el turismo esto no parece ser tan así ya que a los bienes materiales (planta hotelera) y a los inmateriales (idioma o cultura) no se les puede aplicar un criterio pecuniario.

La segunda dificultad de compara ambas aplicaciones es con arreglo a la pertenencia. Según la ley los bienes deben tener una pertenencia particular. Por el contrario, el patrimonio turístico pertenece a una comunidad por tanto está sujeto a la vida social pública.

Por último, en razón de su utilidad podemos decir que en terreno jurídico existen dos valores para los bienes: a) el valor económico (con arreglo al proceso de producción) y b) el pecuniario (con arreglo al valor monetario). Por el contrario, el patrimonio turístico

esta conformado por bienes libres de valor pecuniario pero que pueden ser transformados económicamente (Jiménez Guzmán, 1986:112).

Consecuentemente, ¿es lícito y correcto hablar de patrimonio turístico?, pues bien si como afirma Guzmán (1986:113) *“es válido afirmar que el concepto de pertenencia es aplicable, ya sea a los bienes que conforman el patrimonio jurídico, como también a los bienes que componen el patrimonio turístico. De la misma manera podemos decir que los bienes que integran los mismos tipos de patrimonios, son susceptibles de poseer utilidad económica”*

El desarrollo industrial del turismo como proceso capitalista se desenvuelve dentro de un acabado mundo de institucionalización burocrática. El sustento legal da al término patrimonio su funcionalidad práctica y en consecuencia la legitimidad racional que de ello se deriva. Más específicamente, los conceptos de conservación y patrimonialización se vinculan más a la dinámica burocrática racional sistémica de los modernos que a la matriz mágico-religiosa de los antiguos.

Por tanto, y como bien ha sabido notar Jiménez Guzmán la disciplina del turismo ha tomado prestada del mundo jurídico el concepto de patrimonio, no sin algunas inconsistencias; ¿podremos precisar cuáles han sido aquellas incongruencias?

Sustentabilidad del turismo con relación al patrimonio

El desarrollo turístico como elemento capaz de hacerle frente a las crisis económicas en los países sub-desarrollados ha sido ampliamente estudiado por de Kadt.

En ocasiones, los esperados beneficios que promete el turismo no son tales y se hasta se producen contrarios a los intereses de la comunidad local. La reapertura del Parque Nacional Braulio Carrillo lleva a la reflexión a Juan Aguirre. En este sentido el autor sostiene *“lo importante de la reapertura, no es la reapertura per se, sino lo que la reapertura implica para que el desarrollo turístico del área se haga en una forma sostenible”*. (Aguirre, 2007:2)

En su desarrollo teórico, el autor menciona que el turismo debe ser comprendido como un fenómeno cultural que requiere participación y respeto. Además, señala a la población como los depositarios de esa cultura. Uno de los peligros que encierra la no protección del patrimonio histórico, natural y cultural es su degradación.

Para Aguirre, el turista consume cultura quizás como una fuente perdida; entonces sostiene *“lo que no debe olvidarse es que el turista, que busca el patrimonio cultural, su interés radica en ver lo que ellos han perdido, y descubrir lo que son o han sido las comunidades y su patrimonio, hoy convertidas en producto turístico. El patrimonio cultural es una utilización de la historia, un rescate de elementos del pasado desde el presente y que tiene que ser entendido como el conjunto de todos los elementos naturales y culturales tangibles o intangibles que son heredados o creados recientemente”*. (ibid: 3)

Al problema de la conservación patrimonial se le agrega el desarrollo local de una comunidad pequeña. ¿Qué aportes esperar del turismo sustentable?, implícitamente plantea el autor. Su función es optimizar la satisfacción del turista, regular las

consecuencias ambientales mientras que al mismo tiempo intenta el desarrollo económico en la región.

Preocupado (tal vez) por los intentos fallidos en los que Costa Rica ha incursionado en el desarrollo del *eco-turismo*, el autor indaga sobre la exclusión de los actores locales en el proceso de producción. Podría llegar a ser interesante discutir críticamente su relevamiento de opinión sobre 155 hogares pero en realidad no hace al tema del trabajo.

Finalmente, Aguirre concluye su trabajo con cierto pesimismo (no sabemos si los datos de campo lo han llevado a eso o si ha visto desvanecerse su concepto de patrimonio).¹⁸

El escepticismo de los pobladores locales llevan al autor a cuestionarse en lo que a política de desarrollo medio ambiente se refiere. Lo que quizás Aguirre no se plantea es el centro de este trabajo ¿Por qué usar conceptualmente el término patrimonio en un trabajo que por su naturaleza no requiere del mismo?

Si en definitiva, su abordaje es sobre la percepción que los actores locales tienen del desarrollo del turismo en su zona, ¿Por qué intuir que existe en América Latina una exclusión de la población residente como actores activos en el desarrollo del turismo sustentable?, y si esto es así ¿no sería parte de un proceso socio-económico mucho más amplio?

Pues bien, en su trabajo (metodológicamente correcto) el autor no utiliza directamente el término patrimonio turístico sino que el uso que le da está relacionado con las influencias y consecuencias que el turismo ejerce sobre la población receptora. Más específicamente su trabajo versa sobre el vínculo entre sustentabilidad económica y protección ambiental y cultural. Otro de los interesantes trabajos, nos llevan en esa misma dirección.

Patrimonio, turismo y desarrollo

La antropóloga Prats en su trabajo *Patrimonio + Turismo* se plantea un problema que se relaciona con la debilidad teórica y metodológica que implica el desarrollo de proyectos turísticos patrimoniales. El autor carga su ataque contra lo que considera términos fetiches, vacíos de significación y susceptibles de manipulación ideológica, tales que “turismo cultural”, “desarrollo”, “sustentabilidad”, “interpretación” y “restitución” entre otros.

Así en su introducción ella afirma “*no voy a negar, por su puesto, a estas alturas, el interés turístico del patrimonio ni tan siquiera los efectos benéficos que en muchos casos pueden tener sobre la población la realización de proyectos turísticos-patrimoniales de carácter local ... pero sí me gustaría aportar algunas ideas referidas principalmente a la causalidad y metodología de esos proyectos*”. (Prats, 2003:128)

En Prats el problema central a analizar es el discurso político legitimante con respecto al interés público y el proteccionismo patrimonial: así que “*cuando los criterios constituyentes del patrimonio legitiman algún objeto (o conjunto de objetos), lugar o manifestación, y la autoridad científica y el consenso social certifican su valor, el*

¹⁸ El autor advierte “*el turismo sostenible es hoy una especie de concepto mágico, todos lo buscan y hablan de él, opinan y discuten sobre éste y sin embargo es una realidad que parece nos evita una y otras vez*”. Pp 13.

elemento patrimonial en cuestión es considerado un bien de interés público y su recuperación y restauración (si es el caso), conservación y, en la medida de lo posible activación o puesta en valor, un imperativo categórico para la administración. En términos de supervivencia política, podríamos decir que recuperar y conservar (salvar) el patrimonio es siempre una actuación extraordinariamente eficaz” (ibid: 129)

¿La conservación patrimonial es conflictivamente antagónica con el desarrollo económico?, podría ser la pregunta que subyace en el ensayo de Prats. O precisamente, son los factores macro económicos aquellos que han condicionado la concepción actual del término patrimonio? (es la pregunta que el autor olvida). Es curioso, como a pesar del ojo crítico que demuestra Prats, no se cuestiona directamente ni hace una referencia a lo que se entiende realmente por patrimonio (turístico).

Las relaciones entre los administradores, técnicos y actores locales obedecen a intereses propios. Para Prats el patrimonio posee una dinámica discursiva; identitaria dicho en otros términos. Su cuestionamiento radica en precisar cual es la verdadera intención que subyace en la decisión de proyectos de desarrollo local. ¿Son esos encargos factibles de llevarse a cabo o representan solamente una estrategia política?

Para responder esa pregunta establece una categoría analítica (propia) mencionando que los proyectos pueden ser deseables (ideales), razonables (factibles) y posibles (reales). Luego, Prats da algunas consideraciones que deben ser tenidas en cuenta a la hora de un diagnóstico sobre la posibilidad de “activación patrimonial”. A su ecuación inicial, la antropóloga, se agrega (ahora) *patrimonio + turismo = rentabilidad política + lo que sea.*

Por tanto, el autor finaliza su trabajo (teleológico) señalando que *“el turismo puede representar para el patrimonio ingresos, vitalidad, y relevancia política, pero no a costa de un mercantilismo abusivo y mal entendido que, en lugar o además de centrarse en el merchandising, que es su ubicación natural, produzca un trivialización (a veces esperpéntica) de los discursos ... A pesar de todo, la razón patrimonial y la razón turística, por decirlo así, en ocasiones entran en conflicto, es inevitable, y en este caso, como en todos los conflictos ...lo más sensato es sentarse a negociar”.* (Prats, 2003:135)

Patrimonio Alimentario: ¿un recurso turístico?

Elena Espeitx ha escrito un trabajo titulado *Patrimonio alimentario y turismo*. Según ella, *“puede entenderse el patrimonio cultural como un puente entre el pasado y el presente de una sociedad, como herencia, como materialización de las continuidades y al mismo tiempo símbolo de su transmisión.”* (Espeitx, 2004:194)

En su avance teórico, Espeitx toma un concepto prestado de Prats y nos explica que patrimonializar sugiere activar ciertos elementos potencialmente patrimoniales. A través de la patrimonialización se construye la identidad de los grupos y en este sentido su observación es muy acertada. Aunque existen ciertos reparos cuando afirma que todos los elementos culturales pueden ser patrimonizables.

Pero su tema va más allá del patrimonio cultural en sí; y plantea un puente conceptual entre la cultura y el patrimonio alimentario. Más específicamente, Espeitx se plantea un

problema de difícil salida. Si ya el vocablo patrimonializar parece polémico, más aún lo será cuando el autor incluya a la modernidad en su desarrollo teórico.

¿Qué papel juega la modernidad en la patrimonialización de los bienes culturales?, o mejor dicho de los alimenticios. Por eso, la modernidad traería consigo una doble dinámica que por un lado lleva a la diversificación del consumo (alimentos) pero por el otro a la homogeneización de los parámetros de producción.

Por otro lado, el autor habla de la institucionalización del patrimonio alimentario que obedece a una lógica económica de producción diferenciada pero con escasa autenticidad. Ahora bien ¿cuál precisamente es el papel del turismo en todo esto?

Espeitx sostiene que el turismo ofrece “*terreno abonado*” para la valoración del patrimonio gastronómico. “*que el turismo es hoy una actividad económica relevante es sabido, también que el patrimonio se ha visto como un recurso para atraer visitantes. Se ha afirmado que el recurso turístico del patrimonio cultural destaca por la facilidad para seleccionar elementos de un amplio stock para lograr un producto fácilmente aceptable por el mercado*” (ibid: 200)

A diferencia de los autores anteriores, en Espeitx el patrimonio ejerce una doble influencia. Por un lado requiere de conservación pero por el otro merece y desea ser explotado. Así se menciona como stock (plausible de ser almacenado) a aquellos elementos de la gastronomía que puede ser insertos en el mercado turístico.

Para terminar, el autor menciona al patrimonio alimenticio como asociado a tres placeres: *el placer del ocio, de conocer y de comer* -como tres tendencias del mundo turístico (moderno).

Principalmente por ser comestible, el patrimonio gastronómico posee ciertas particularidades. Por un lado, al ingerirse se reproduce y modifica constantemente; también satisface una necesidad biológica; en tercer lugar, proporciona placer a los sentidos con mayor eficacia que el consumo de otros bienes; y por último involucra a una abanico de actores económicos como agricultores, y artesanos entre otros.

Hasta aquí esperamos haber reflejado (fielmente) el pensamiento de Espeitx en cuanto al tema en estudio. Sin embargo, caben algunas mediaciones en su forma de abordar el fenómeno.

En realidad la cultura (patrimonio) no se reinventa en comodidad de los potenciales consumidores (turistas) que hasta degradan la originalidad (de ese patrimonio); sino que por el contrario el mercado es parte (en pequeñas proporciones) de la cultura. Por tanto, es erróneo pensar que el turismo inicia procesos de patrimonialización (significación) de los elementos gastronómicos sino más bien que los procesos culturales, económicos y sociales inician significaciones específicas como el turismo.¹⁹

En parte, los turistas por estar liberados de las normas que los someten a sus grupos de pertenencia muestran una tendencia a valorar todo aquello que no es encontrado en su lugar habitual de residencia (hasta cierto punto es una tendencia que se ha mantenido a

¹⁹ Esta forma en el pensamiento se observa en los otros autores citados: Aguirre, y Prats.

través de los tiempos). Si distinguimos esto, podremos (entonces) separar a la cultura del patrimonio.²⁰ Tampoco son la demanda del mercado ni mucho menos los efectos de la modernidad los que diversifican las cosmovisiones y las ofertas patrimoniales.

La tesis de Espeitx es válida sólo invirtiéndola: la significación cultural se transforma acorde a las necesidades humanas. Dentro de este campo, los procesos de producción capitalistas basados en una estructura burocrático-legal han cambiado la forma de simbolizar ciertas construcciones: entre ellas el significado del término patrimonio. Ya no se utiliza al vocablo como legado religioso sino como parte de un proceso de almacenamiento, control y racionalización mucho más extenso.

La cultura (identidad) está compuesta por varios elementos tales como la historia, los valores, los ritos, las pautas normativas, los héroes, los mitos entre otros. Por sí mismo, como lo notó Geert Hofstede cada uno funciona como una capa de cebolla -que va de la más superficial y observable a la más profunda e imperceptible; para Hofstede los valores culturales e identitarios se ocupan en la zona más inexplorada y es casi imposible poder observarlos con claridad. (Hofstede, 1999:20-60)²¹

Esta idea parece cuestionar que el patrimonio turístico tenga la posibilidad de “sintetizar” los valores, la historia de los pueblos y sus comunidades, dando origen a sí a ciertas vivencias, identificaciones y representaciones simbólicas comunes. (Prats, 2003) (Mondino, 2004) (Espeitx, 2004) (Aguirre, 2007)²²

Llegado hasta este punto del análisis: hablar, planificar, estudiar y conjeturar sobre el patrimonio turístico no es acertado ni desacertado. Los autores, hasta (aquí) citados son investigadores de respetabilidad intelectual y académica; no obstante es necesario algún tipo de aporte crítico no ya sobre los efectos del turismo, sino sobre algunos conceptos institucionalizados. ¿De que hablamos realmente, cuando hablamos de patrimonio?

Acertadamente y en concordancia con nuestra hipótesis, Fernández de la Paz sostiene que *“en principio, el término patrimonio nos remite a la idea de unos bienes que se poseen, ya sea por herencia o por haberlos ido acumulando en el transcurso del tiempo. Pero esta idea no ha existido siempre ni en todos los lugares... estamos, por lo tanto, ante una construcción social y, como tal, históricamente modificable en función de los criterios o intereses que determinan nuevos fines y nuevas circunstancias”* (Fernández de la Paz, 2006:2)²³

²⁰ Volviendo a la etimología de los antiguos: Cultura deriva de culto como sinónimo de rito religioso y es precisamente que también surgen otras significaciones como cultivo o cultivar. En cierta forma, el trabajo, la religión, el territorio y la cultura están emparentados.

²¹ Aunque el mismo Hofstede haya caído en la tentación de comparar, evaluar y observar los valores culturales en forma científica.

²² Entiéndase político no como un grupo privilegiado o como mandatario sino como la necesidad humana de administrar poder.

²³ El autor desarrolla una interesante reflexión sobre la evolución del término y la manera en que es concebido el patrimonio como tesoro. La filosofía ilustrada dio origen al valor histórico como producto de la instrucción pública. En los años de la Revolución Francesa, muchos museos fueron recibiendo diversos objetos provenientes de las conquistas napoleónicas como símbolo de la superioridad francesa. Pero no será sino hasta mediados del siglo XX cuando surja (UNESCO-1954) el concepto de bien cultural sin diferenciación entre lo material y lo inmaterial. Tal vez, hubiera sido más rico para el análisis del autor, realizar comparaciones más precisas con los antiguos (romanos) para comprender que la tendencia a valorizar los objetos conquistados como símbolo de poder no es un producto (exclusivo) ni del siglo

Conclusiones

Como ya se ha visto hasta ahora, el término patrimonio posee una variante de significaciones y aplicaciones diferentes. A la ya tradicional definición de patrimonio como conjunto de bienes se suman otras nuevas que hacen referencia a la posibilidad de sintetizar elementos de los valores o la cultura.

En la antigüedad los romanos comprendían al vocablo como aquello que se delega por parte del padre. Su vínculo a la vida social de ese entonces estaba forjado por la religión y el culto a los dioses lares. Acorde a esta explicación, las cosas (res), podían clasificarse *res in patrimonio* y *res extra patrimonio*. Aunque jurídicamente, no existía una codificación precisa para la palabra, los romanos tenían muy presente la idea de conservación (heredada de los griegos).

Evidentemente, fue durante siglo decimonónico cuando que el concepto patrimonial comienza a adquirir un significado diferente al que los antiguos le asignaban. Ya no se refería a aquel legado paterno sino más bien al objeto plausible de ser conservado; y como en el arte y en la ciencia la edad media había dejado muchos objetos de gran valor para ser conservados, surgen los intereses de los museos y coleccionistas por la adquisición de objetos arcaicos.

El término es introducido en el turismo (legado de la ciencia jurídica) por primera vez a través de los estudios de J. Heytens (1978) y P. Gray (1982) donde se hacía referencia al patrimonio como elemento fundamental de la actividad turística. Desde ese entonces, un número cada vez mayor de investigadores ha desarrollado interesantes trabajos relacionados al concepto de patrimonio turístico. Sin embargo, pocos se han cuestionado realmente (desde un punto de vista crítico) lo que se entiende por tal.

Según los trabajos de reconocidos investigadores en la materia pudimos establecer (en ellos) los siguientes puntos en común (Prats, 2003) (Mondino, 2004) (Espeitx, 2004) (Aguirre, 2007).

- a) El patrimonio turístico como proceso activar de la participación económica local.
- b) El patrimonio como recurso y discurso de poder político.
- c) El patrimonio como conjunto de bienes (objetos) capaces de ser (valorados) almacenados (stock).
- d) El patrimonio (y también el turístico) actúa como sintetizador de valores culturales (intercambio mercantil), estableciendo un puente entre la historia y el presente.
- e) El patrimonio exige ser conservado y preservado de los efectos de la economía de mercado global.

Finalmente, para comprender los motivos por los cuales el término (significado) ha mutado en la historia del hombre, es necesario abordar la génesis del capitalismo como proceso burocrático (en el sentido weberiano) con bases en el tipo legal-racional (desarrollo jurídico) de control y eficacia administrativa orientada a resultados.

decimonónico ni de los posteriores. Claro está que conservación y patrimonio no deben necesariamente ser comprendidos (como en la actualidad) en forma complementaria.

En la actualidad podemos afirmar el fenómeno se ha extendido (como jaula de hierro) a todos los sectores de la vida social. La diversificación y el control son dos elementos muy presentes en las definiciones modernas de patrimonio.

A diferencia de la forma que tenían los antiguos de comprender el término, en las sociedades occidentales modernas se vincula discursivamente a la preservación y al patrimonio con los conceptos de producción, almacenamiento y control. Esto, no sólo que lleva a confusión sino que además pretende ser un alegato en contra del avance desmedido (voraz) de los intereses económicos. Así, el patrimonio se convierte en un bastión de legitimidad, identidad, autenticidad y defensa de los valores culturales frente a la homogeneización (institucionalización) del régimen capitalista.

En este caso, lo que, tal vez, los pensadores de nuestra época no comprendan es que ya estamos insertos en él. Una de las primeras cuestiones que ha institucionalizado el proceso capitalista es el conocimiento y el uso semántico de los conceptos. Claro que únicamente, mediante un aporte crítico puede (volver a) comprenderse realmente los significados que alguna vez nos han pertenecido. Alienación conceptual podría ser un término útil para abordar el tema en un futuro trabajo.²⁴

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, Juan A.
2007. “Deseables y Posibles: participación comunitaria, patrimonio histórico-cultural, calidad ambiental y desarrollo turístico sostenible”. Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural. Vol 5 (1): 1-16. Disponible en www.pasosonline.org
- Ballart Hernández, Joseph.
2001. Gestión del Patrimonio Cultural. Barcelona: Editorial Ariel.
- Burckhardt, Jacob.
1985. La Cultura del Renacimiento en Italia. Madrid: Editorial Sarpe.
- Coulanges, de Fustel.
2005. La Ciudad Antigua. Buenos Aires: biblioteca Edad.
- Durkheim, Emile.
2004. La División del Trabajo Social. Buenos Aires: Ediciones Libertador.
- Espeitx, Elena.
2004. “Patrimonio Alimentario y turismo: una relación singular”. Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural. Vol 2 (2): 193-213. Disponible en www.pasosonline.org
- Fanfani, Amitai.

²⁴ Cuando decimos los significados que nos han pertenecidos, hacemos referencia al vaciamiento de sentido de las palabras. En efecto, cuando un término es usado repetidamente y con varias significaciones su sentido original se pierde. Esto conlleva a un problema mucho más agudo todavía y sin una comprensión cabal del problema que se pretende estudiar todo análisis está limitado como que loco que viste una camisa de fuerza.

1933. *Le Origini dello Spirito Capitalistico In Italia*. Milán: Editorial Vita e Pensiero.

- Fernandes Correa, Alexandre.
2006. “Patrimonios, Museus e subjetividades”. *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. Vol 4 (2): 135-142. Disponible en www.pasosonline.org
- Fernández de La Paz, Esther.
2006. “Del tesoro ilustrado a recurso turístico: el cambiante significado del patrimonio cultural”. *Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural*. Vol 4 (1): 1-12. Disponible en www.pasosonline.org
- González Varas, Ignacio.
2003. *Conservación de los Bienes Culturales, Teoría, Historia, Principios y Normas*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Gray, Peter.
1982. “The Contribution of Economic Tourism”. *Annals of Tourism Research*. Vol 9. (1) Pergamon Press. New York.
- Hesse, Reinhardt.
S/f. *Aspectos del turismo de Masas en la Sociedad Industrializada*. Universitas. Tomo 2. Vol. XVI. Constanza Editorial.
- Heytens, Jacques.
1978. *Les Effects du Tourisme Dans les Pays en Vie de Développement. Implications Economiques. Financières et Sociales*. Les Cahiers du Tourisme. Centre des Hautes Etudes du Tourisme. Provence: Universidad de Marsella.
- Hostede, Geert.
1999. *Organizaciones: el software mental*. Madrid: Alianza.
- Indacochea, Alonso.
2003. “Patrimonio en la época romana”. Publicados en Monografías.com. Disponible en www.monografías.com/trabajos6/roac/roac.shtml.
- Jiménez Guzmán, Luis Fernando.
1986. *Teoría Turística: un enfoque integral del hecho social*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Kadt de, Emmanuel.
1995. *Turismo ¿pasaporte al desarrollo? Perspectivas sobre los efectos sociales y culturales del turismo en los países en vías de desarrollo*. Editorial Endimión.
- Lima Paúl, Garbiela.
2003. “Patrimonio Cultural regional: estudio comparativo sobre la legislación protectora en las 32 entidades federativas mexicanas.” *Revista Derecho y Cultura*. (9): 43-98.

- Prats, Llorens
2003. “Patrimonio + Turismo = ¿desarrollo?. Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural. Vol 1 (2): 127-136. Disponible en www.pasosonline.org

- Halbwachs, Maurice.
1954. Las Clases Sociales. México: Fondo de Cultura Económica.

- Herrán, Maria Teresa.
1983. “Columna Gotas”. Diario el Espectador, Bogota Colombia. Publicación del 06 de Marzo.

- Martínez Pinna, Jorge.
2002. Conclusión: la etnogénesis Latina. Revista de Filología Románica. La Prehistoria Mítica de Roma. Gerión Anejo VI: 169-179.

- Mondino de La Cruz, Raquel.
2004. “Patrimonio Natural y Reservas Marinas.” Pasos: revista de turismo y patrimonio cultural. Vol 2 (2): 179-192. Disponible en www.pasosonline.org

- Montesquieu, Charles.
2004. Del Espíritu de las Leyes. Buenos Aires: Ediciones Libertador.

- Prado Biezma, de Javier.
2006. “Viajes con Viático y sin Viático”. Revista de Filología Románica. Anejo IV: 15-29.

- Olivé Negrete, Julio.
1999. “El 60 Aniversario de la ENAH”. México: ENAH.

- Schlutter, Regina.
2003. El Turismo en Argentina: del balneario al campo. Buenos Aires: Editorial Ciet. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

- Sombart, Werner
2005. El Burgués: contribución a la historia espiritual del hombre económico moderno. Madrid: Alianza Editorial.

- Turner, Louis y Ash, John
1976. The Golden Hordes. Constable ed: Londres.

- Weber Max
 - a) 1985. Ensayos de Sociología Contemporánea II. Buenos Aires: Ediciones Planeta-Agostini.
 - b) 2004. Ética Protestante. Buenos Aires: Ediciones Libertador.

** Las referencias bibliográficas no incluyen obras recomendadas. Ellas pueden ser ubicadas en el respectivo pie de página.

CAPITULO III

El Papel que juega la Imitación en las Empresas Turísticas

Cualquier ensayo, sea este en el tema que sea, tiene ciertas limitaciones. En principio por especulativo, esta clase de monografías literarias no posee una estructura empírica que respalde los contenidos teóricos del mismo. Sin embargo, en muchas ocasiones los ensayos o las teorías son necesarios para interpretar y comprender contextualmente el mundo que nos rodea.

Con estas aclaraciones en mente, nos proponemos brindar al lector un debate teórico entre lo que algunos han denominado en llamar “efecto demostración” o “imitación”. Particularmente, éste se encuentra presente en parte de nuestra vida social. ¿Qué fuerza social nos lleva a imitar al resto? y ¿a quienes imitamos y porque lo hacemos?

De todos modos, la vida social y la imitación son elementos demasiado complejos y laxos, por lo que creemos conveniente acortar nuestro eje de discusión y precisarlo en tiempo y forma. Puntualmente, ¿por qué imitamos a nuestros superiores en el trabajo?, ¿hablamos de admiración u oportunismo?

Parte de la cuestión, se debate entre dos posturas bien definidas: el individuo imita por seguridad, o por interés personal. Pues bien, desde el momento en que el entorno es demasiado complejo y ambiguo para nuestro pensamiento es que tendemos a imitar en momentos de incertidumbre la conducta de aquellos quienes nos rodean. Entre los investigadores que optaron por desarrollar esta teoría encontramos a Salomón Asch y a través de su influencia a la socióloga alemana Noelle Neumann (1992).

Pero, la cosa no ha de ser tan simple. Por otro lado, tenemos a quienes sostienen que el individuo persigue intereses individuales o grupales y que a favor o sacrificio de los mismos tiene la capacidad de adaptarse a comportamientos que le son ajenos. De este lado del cuadrilátero, tenemos a pensadores clásicos como Adam Smith (2004) y contemporáneos como John Elster (1991) entre otros.

Cabe aquí una pequeña distinción; el hecho de imitar por inseguridad no es lo mismo que copiar por interés. En primer lugar, ya que una cosa es sacrificar una voluntad personal en aras de una realidad que se percibe como la mejor posible y otra es hacerlo a la espera de una recompensa personal.

Inicialmente, entendemos la acción de imitar tal como “*la ejecución de una acción a semejanza de otra que ya ha sido concretada en tiempo y espacio determinados*”. Desde este punto de vista conceptual, intentaremos brevemente exponer las principales tesis de aquellos pensadores que han hablado o han intentado especular sobre esa

necesidad humana tan básica como es la imitación, la pregunta en este caso refleja parte del desarrollo del próximo apartado.

¿Por qué imitamos?

Sin lugar a dudas, uno de los pioneros que incursionó en el estudio de la imitación fue Gabriel Tarde; sociólogo y psicólogo social francés del siglo XIX, influido por Gustave Le Bon, sostenía que en el desarrollo social existían tres etapas: repetición, comúnmente observada en los niños; la oposición, frecuente en los adolescentes y la adaptación, etapa final característica de la vida adulta. Asimismo, la imitación puede ser lógica cuando imitamos sabiendo que recibiremos un aliciente a cambio o ilógica en el caso en que mi conducta no espera ningún beneficio.

Sin embargo, las deducciones de Tarde no tardarían en despertar duras críticas tales como la de uno de sus contemporáneos, el francés Emile Durkheim, para quien lo social no podía ser explicado desde el subjetivismo mucho menos a través de la teoría de la imitación. Lo social, es “irreducible” de los sentimientos individuales.

En su obra *El Suicidio*, el autor ocupa parte de su trabajo a Gabriel Tarde y sobre el advierte: *“hay imitación cuando un acto tiene como antecedente inmediato la representación de otro acto semejante, anteriormente realizado por otro, sin que entre esta representación y la ejecución se intercale ninguna operación intelectual, explícita o implícita que se relacione con los caracteres intrínsecos de los actos reproducidos.”* (Durkheim, 1986:98).

Es posible, según algunos autores, que la sociología asumiera la postura de Durkheim atribuyendo a lo social (como hecho externo) los fundamentos de las conductas, mientras que la psicología social hiciera lo propio, según las enseñanzas de Tarde. Durkheim se instala desde la dimensión institucional mientras que a su vez Tarde se concentra en la “circulación de sentido” como producto de las interpretaciones intra psíquicas. (Perez Garcia, 2004). Deducción e inducción, dos caminos que tenderán a separarse a partir de ese momento y cuyo debate epistemológico hoy en día desvela no sólo a la sociología sino a otras ciencias también.

Otro de los autores de renombre, que se encargó del tema (en los niños) fue el psicólogo Jean Piaget (1962). Según este autor, a medida que vamos creciendo menor es la tendencia a imitar. En realidad, esto se da ya que la imitación se restringe a las actividades que validan las estructuras cognitivas previas. Los niños imitan únicamente las conductas que pueden comprender, desechando aquellas que no le transmiten ningún sentido. En este punto, y siguiendo las observaciones de Tarde, Piaget entiende a la imitación como un proceso social de transmisión de sentido que modela el aprendizaje.

Esto trae aparejada una cuestión mucho más compleja a saber. Implica introducir otra variable en estudio, como es el aprendizaje. En este punto, Miller y Dollard (1941) estaban convencidos que la imitación empieza cuando el sujeto intenta responder por acierto y desacierto la respuesta correcta. De esta manera, y siguiendo la influencia de Skinner, según estos autores el éxito fomenta la imitación. (Deutsch, 1997; Hollander, 2000 ; Collier y otros, 1996)

Bandura en su exposición de la “reciprocidad triádica” al igual que Simmel, concuerda que en la persona influye la “conducta de los otros” y la “conducta propia”. A su vez,

ambas son moldeadas por el entorno, el cual también es simultáneamente modificado por la síntesis entre la conducta propia y la de los otros.

Solamente para mantener un orden y un sentido a nuestro ensayo, no vamos a tratar en forma separada el abordaje que le dieron los psicólogos y los sociólogos al tema de la imitación, sino por el contrario el legado y los aportes que cada autor ha sabido dejar. Hasta aquí, hemos hecho una breve descripción de lo que los autores clásicos han dicho sobre la imitación. Sin embargo, ¿qué tratamiento en la actualidad tiene el tema? ¿qué dicen hoy las Ciencias Sociales sobre la imitación?, ¿qué aplicación le damos al ethos del trabajo?.

Pues bien, imitamos la dinámica de la naturaleza cuando teorizamos sobre los sistemas de consumo y producción, imitamos las modas cuando nos parecen apropiadas, se han detectado estudios en el ámbito del turismo donde los residentes locales copian las formas de conducta de los turistas extranjeros, y sobre todo copiamos la conducta y los patrones de aquellos quienes para nosotros son un punto de referencia. Así, dentro de la cadena de mando de toda organización sobre todo una empresa, existen diversos puntos de referencia, supervisores, gerentes y jefes. ¿Por qué los imitamos?

Richardson y Richardson (2000) encontraron que frecuentemente dentro de una organización las líneas medias y bajas intentarán por todos los medios congraciarse y repetir los patrones de conducta de la alta gerencia.

Miller y Swanson (1958) pudieron llegar a la conclusión de que los padres de familia en un área determinada de Detroit, mostraban cambios significativos ante el cambio en su estatus laboral. En efecto, cuando se pasaba de ser un trabajador con relación de dependencia a uno independiente (de auto-empleo), su preocupación por la búsqueda de recursos modificaba sustancialmente su percepción. Se producía, de esta manera, un cambio radical en la transmisión de valores y la familia terminaba absorbiendo parte del comportamiento del jefe de familia.

Parte de las conductas que diariamente pueden observarse en las empresas, siguen patrones similares a la de sus gerentes o dueños. La compra de un auto deportivo, despierta los más nobles y terribles sentimientos en el resto de los empleados, envidia y admiración. Es quizás, el tema del día el Audi que se compró el Gerente de Recursos Humanos o el semi-piso que pudo conseguir el de Ventas. Nuestro estilo de vida, habla de nosotros pero también de cómo queremos presentarnos ante los otros.

Amitai Etzioni (1989) ha señalado que en la actualidad, el conocimiento y el desarrollo técnico han llevado al hombre hacia ciertas paradojas, la cantidad de información que manejamos lejos de ordenar, nos confunde y nos perturba. *“La adopción de las decisiones en los años noventa tendrá más de arte y menos de ciencia que en la actualidad. No es sólo que el mundo se está volviendo cada vez más complejo e incierto, sino que además los antiguos modelos de adopción de decisiones están fallando y cabe prever que su fracaso también se acelere”.*

Erich Fromm, llega a una conclusión similar a la del sociólogo italiano, *“el individualismo nos obliga a adoptar tantas y tan graves decisiones que a veces nos sentimos intimidados. Aparentemente somos libres de adoptar personalmente*

numerosas decisiones, pero también sentimos la soledad resultante de dichas decisiones". (en Cabot y Kahl, 1967:203).

Otros autores como León Festinger (1957) hablaron "disonancia Cognitiva", ajuste que surge en la incertidumbre de toma de decisiones. En este punto, uno podría pensar que la imitación ayuda a reducir esa disonancia.

Siguiendo a Mary Ainsworth, el psicólogo clínico John Bowlby elabora en 1989 la teoría de la base segura. Según afirma el autor "*el concepto de base personal segura a partir de la cual un niño, un adolescente o un adulto salen a explorar y a la cual regresan de vez en cuando es un concepto que he llegado a considerar decisivo para la comprensión del modo en que una persona emocionalmente estable se desarrolla y funciona a lo largo de toda su vida*" (Bowlby, 1989:60).

Según este autor, durante la primera etapa del infante la relación de apego del individuo con sus padres será el factor fundamental que defina su concepción y relación con el mundo a lo largo de toda su vida. De esta manera, Bowlby introduce tres categorías analíticas para estudiar temas como el temor a ser rechazado y la inseguridad propia. La teoría de la base segura establecen los rasgos de la personalidad. La primera de las pautas es: a) *el apego seguro*, en el cual el sujeto confía en sus dos padres; b) *el apego ansioso resistente*, se caracteriza por la incertidumbre de saber si su progenitor lo ayudará cuando este lo necesite y c) *el apego ansioso elusivo*, por el que el sujeto tiene certeza de no recibir ayuda de sus padres en situaciones de amenaza.

El modo de internalizar estos modelos influyen en el grado de disonancia (en el sentido de Festinger) que una persona puede experimentar al tomar una decisión. Esto hace que en casos de apego elusivo y seguro la posibilidad de imitar sea menor que en el caso del ansioso resistente donde la inseguridad e incertidumbre se juegan sus cartas principales. Sin embargo, aquellos que desarrollan una personalidad vinculada al apego elusivo son proclives a establecer lazos emocionales autoritarios mientras que los que se han criado en una base sólida entablan su posición frente a los demás sin recurrir a métodos tiránicos. Dicho en otras palabras y aplicado a nuestro objeto de estudio, las ansiedades y los temores llevan a aumentar el grado de imitación en personalidades "resistentes", pero aumenta la coacción en aquellas "elusivas".

Winnicott desarrolla una teoría similar con el objeto transicional, el cual cumple con la necesidad de despegar de los lazos de la madre y el ambiente. La imaginación y la creatividad se irán desarrollando si el niño puede aferrarse a un objeto a través de un sentimiento de confianza en sí mismo. El juego es la primera experiencia creadora capaz de separar el entorno situacional (el objeto primario) de la figura materna (objeto libidinal) (Winnicott, 1996:135). Es factible, que en aquellos en los cuales el objeto transicional se haya desarrollado de manera débil, la falta de capacidad innovadora y creativa lleve a imitar más que en aquellos en los que el proceso se ha dado en forma inversa.

Más allá de estas tesis e hipótesis, ante la ansiedad que despierta la incertidumbre la mayoría de nosotros imitamos o tomamos modelos de conducta que nos han parecido exitosos en el pasado. Es pues, y teniendo como referencia a nuestros gerentes y referentes laborales más cercanos que tendemos a emular sus formas de conducta. Lo

que está en juego, en este tipo de acción social es la búsqueda del éxito o concreción de los fines propios.

Sin embargo, esto no ha de ser tan simple, en las organizaciones tal como afirma Renate Mayntz existen una multiplicidad de factores entrelazados en forma compleja que muchas veces derivan en consecuencias no previstas (Mayntz, 1987:182). Por este motivo, es difícil poder comprender que el sujeto busque siempre el éxito personal o de su grupo de referencia. Habrá ocasiones, en que la imitación simplemente le sirva como modo de comunicación, volviendo a Tarde sin beneficio alguno.

Es el caso, de los propios supervisores o gerentes que en otras cuestiones imitan el comportamiento de sus propios empleados, muletillas, frases o cosas que de ellos capture su atención. En esta línea, arribamos a una conclusión interesante. Si bien la imitación en una organización comúnmente se observa desde las bajas posiciones con respecto a las altas, no es extraño que aquellos que forman parte de las posiciones superiores fijen su atención en sectores inmediatamente más bajos. Lo que el sociólogo americano Robert Merton, denominó grupo de referencia y de pertenencia.

Interesantes estudios como los de Rom Zemke y otros, han llegado a la conclusión que en ocasiones los grupos pertenecientes de generaciones más jóvenes reproducen pautas y prácticas culturales totalmente antagónicas a la generación anterior. De esta manera, y al cabo de dos generaciones las conductas tienden a repetirse y los jóvenes de hoy conciben como novedoso y preferible lo mismo que en su época consideraron sus abuelos. Estos hallazgos ponen en evidencia que incluso se puede imitar por oposición y antagonismo -como una acción no planificada-. (Zemke y otros, 2000:267-270)

La imitación puede vivirse (también) como un proceso alienante para el individuo. Según esta perspectiva, existen en todas las organizaciones sujetos más proclives que otros a permeabilizar el entorno prescriptivo y sacrificar así sus propios intereses de grupo. Se puede plantear el cuestionamiento desde el equilibrio entre dos realidades, la interna y la externa. Según esta teoría, la imitación posee un factor disfuncional hacia la organización ya que al estereotipar la conducta, aísla al aparato psíquico del medio en el cual éste está inserto. (Schvarstein, 1991:72).

Esta idea habla implícitamente del reconocimiento como variable independiente de las relaciones de poder. En palabras de Hegel -uno de sus máximos exponentes-, *“dos sujetos se enfrentan con miras al reconocimiento. Uno de ellos debe ceder al otro, debe abandonar su deseo y satisfacer el deseo del otro.”* (en A Kojève, 1975)

Si es el reconocimiento (o la necesidad de él) un factor que predispone a la imitación deberían cuestionarse los motivos que conducen a ver en el otro (como alter) instituido e instituyente, un reflejo del propio yo. En este punto, la otredad se construye recíprocamente con mi propia percepción como la propia subjetividad se relaciona con la percepción del alter ego. Sin embargo, aun cuando esta dialéctica permite arribar a conclusiones interesantes con respecto al papel del poder y su relación con el reconocimiento, encuentra grandes obstáculos cuando se topa con la confianza como elemento estructurador.

En efecto, si la alineación produce (entre otras cosas) una falta de confianza en sí mismo por lo cual se despliegan ciertas fuerzas capaces de aprehender al otro en sus conductas,

la posibilidad de establecer en la organización pautas comunes basadas en la confianza serían estériles. Llegado este punto, el sistema normativo y coercitivo sería el único capaz de regular una relación basada en la desconfianza o mejor dicho en la falta de ella. Es quizás este tema, el que llevó al joven Marx a concebir la historia como una constante “lucha de clases”.

Como ya es sabido, la tesis marxiana no ha podido explicar los comportamientos en procesos de estabilidad y cooperación. Desde ya, se la considera una herramienta útil para comprender la imitación como forma alienante de relación pero tiene serios inconvenientes para explicar el motivo por el cual también la encontramos en procesos contrarios.

La Confianza

Parte del problema en el análisis del fenómeno de la imitación es que los científicos sociales no han podido establecer una causa unívoca del mismo. Sin lugar a dudas, sería hasta pedante intentar hacerlo, tal como hemos mencionado, las relaciones humanas parecen ser tan complejas que las razones profundas que llevan a un individuo a imitar a otro parecen inexorablemente ambiguas.

Siguiendo al estructural funcionalismo de Talcott Parsons y de Niklas Luhmann, en su desarrollo de la confianza como elemento cohesionante, podemos afirmar que aún este tema no ha sido desarrollado con toda la rigurosidad que requiere.

Para estos autores empero sobre todo par Luhmann, la confianza es la base de toda organización social. Es la mano invisible (en el sentido de Adam Smith), que mantiene cohesionada a toda organización. La confianza funciona como un reductor de la complejidad, *“existe solamente” dice Luhmann “un breve momento del tiempo en que me es posible ver lo que otros hacen, y adaptarme conscientemente a ello”* (Luhmann, 1996:39).

Peter Blau (1964), señala que la confianza es una herramienta que los actores sociales utilizan para poder enfrentar la incertidumbre y la vulnerabilidad que en todas las relaciones se encuentra presente.

En este sentido, como un mecanismo regulador, la confianza, permite mantener las relaciones en un cierto grado de previsibilidad, justo en el lugar y momento en que se debilita el aparato legal-racional (burocracia en el más llano sentido weberiano).

Spencer no se equivocó cuando dijo *“tanto social, como individualmente, la organización es indispensable al crecimiento; después de cierto punto no puede existir crecimiento adicional sin organización adicional”*. (en Urwick y Breh, 1970:142)

Así, a medida que las organizaciones se hacen más extensas y sus redes comunicativas más amplias, los procesos de control tienden a debilitarse. El esfuerzo que debe hacer una organización para controlar una planta de 400 operarios es diferente de lo que implica la misma acción en solamente 20 de ellos.

Ahora bien, tal como afirman Meyer y Rowan, en la obra *El nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional* de Powell y Di Maggio (1983), el paradigma académico habla de un aumento sistemático en el control a medida que crece el porte de una

empresa, pero esto es inviable. Lo más seguro, es que cuando la empresa comience a crecer y a expandirse los procesos de control se relajen y a través de la institucionalización de la acción los individuos pauten procesos de “confianza” sobre los cuales basen sus próximos cursos de acción.

En otras palabras, la institucionalización de la acción aumenta la confianza y debilita la estructura burocrática. Sin ir más lejos, Sisella Bok, asigna a la confianza el estatus de “bien social”. Éste es el más claro ejemplo, del papel unificador y cohesionante de la confianza en una organización. Sin ella, los cimientos organizativos se desplomarían como un edificio viejo -una de sus funciones principales, es prevenir la anomia. En este punto, cuando la empresa sacrifica, a través de la concreción de sus fines, las normas para llegar a ellos, la confianza (en nosotros mismos o en los otros) permite regular los efectos disgregadores de la anomia.

Aldo Schlemenson, al respecto, nos recuerda *“la confianza siempre involucra un vínculo. El prototípico es el que se tiene con la autoridad y éste, a su vez, obtiene su modelo del que se tiene con los padres. Alude a una relación de contención que guarda el sujeto que la experimenta en relación con la autoridad, el analista organizacional, y la organización a la que pertenece. La confianza fortalece los vínculos entre la gente y estimula la colaboración. En el caso de la organización, afianza el sentimiento de pertenencia”*. (Schlemenson, 1990:53)

“Para comprometer plenamente a los demás tenemos que compartir abiertamente lo que está dentro de nuestras cabezas; tener un tipo de honestidad que exige una confianza profunda y perdurable por parte de la gente que está en la mesa de discusión. Sin ella las relaciones fracasan. Con ella, gente diferente puede trabajar y actuar juntas”. Esto afirmaba en una entrevista con el asesor organización Roberto Rosen, el ejecutivo principal de Acer Group con sede en Taiwan (Stan Shih) y sintetiza en forma pragmática la función de la confianza en la preservación del orden organizacional. (Rosen y otros, 2000) Por ese motivo, la imitación debe ser estudiada dentro de dos elementos bien definidos: la confianza y la coerción. De la primera, ya nos hemos ocupado, pero de la segunda aún no.

Es así, que entonces la primera hipótesis que se desprende de este trabajo, es que la imitación es un mecanismo que permite restaurar la confianza en momentos que crisis, incertidumbre, conflicto y convulsión institucional. Sin embargo, también puede observarse en momentos de estabilidad institucional, cuando los mecanismos coercitivos no dan abasto y comienzan a ser disfuncionales para el sistema mismo.

La Coerción

Todo sistema organizado posee una estructura coercitiva para poder funcionar. Lipset nos recuerda que toda organización posee dos componentes claros, legitimidad y Eficacia. En muchas ocasiones, y tal cual me había propuesto demostrar en trabajos anteriores, en el momento en que la sanción se produce en forma grupal se fomenta el individualismo, ya que el individuo intentará escapar de las influencias del grupo para amortiguar el castigo pero inversamente cuando se aplique una sanción en forma individual, el sujeto buscará por todos los medios la protección del grupo. (Korstanje, 2005).

Entre mucha de la bibliografía que un joven estudiante de Recursos humanos o Administración puede tener acceso, está la idea de que la coerción conlleva consigo la noción de un control social. A través de este proceso se entiende a la coacción como una forma de enseñanza; una forma de transmitir aquellos conocimientos y aspectos morales, éticos y técnicos que nos permiten entender el mundo que nos envuelve.

El refuerzo (premio / castigo) en el sentido conductista, parece ser una herramienta eficaz para preservar el orden social y reproducir el capital social. En el sistema social se observan diferentes tipos de coacción (controles normativos) que van desde la disuasión, cuando usamos una vestimenta que no está a la moda, hasta la coacción propiamente dicha cuando un individuo pierde su derecho natural a la libertad. Lo más factible, es que la organización intente evitar las desviaciones de los sujetos a través de medidas disuasivas, hasta llegado el caso, aplicar una sanción propiamente dicha -si no se ha modificado la conducta-.

¿Está el aprendizaje asociado al control coercitivo?

El aprendizaje no sólo se da por refuerzo, sino que implica también la resolución de problemas, algunos vinculados con la organización otros no tanto. La postura que indica, que el proceso educativo se da por refuerzo desconoce o por lo menos tiene muchas limitaciones para poder observar, el papel que cumplen dentro de la organización las reglas implícitas e informales.

En otras palabras, si abrazamos la tesis del refuerzo, la imitación se daría exclusivamente por interés personal y volveríamos a caer en la trampa donde se considera el hombre como un ser estrictamente racional que busca en todo momento su beneficio personal. Son claros los ejemplos, de momentos en los que no solamente el hombre no sabe lo que necesita o cual es su verdadero beneficio sino que incluso llega sacrificarlo por el bien común (como ya lo había notado Wilfredo Pareto).

Retomando la noción del refuerzo, aquí puede resumirse que la coacción y el control social tiene dentro del sistema una función específica. Esa función está orientada al mantenimiento del orden social, orientando todas las acciones hacia la eficacia en la concreción de los objetivos. Quien mejor, lo ha expuesto en forma teórica es Robert Goodin, en Teoría del Diseño Institucional.

Cuando, por los motivos endógenos o exógenos, el sistema pierde legitimidad producto de la falta de eficacia, los controles normativos se activan y aumentan su acción. Paradójicamente, ambas son dos caras de la misma moneda; no es extraño observar que imitamos los comportamientos de quienes se nos parecen y por cuanto nos vemos reflejados pero también imitamos a quienes tememos.

En este punto, surge la segunda de las hipótesis de nuestro trabajo: Los procesos de control social tienen como función principal, debilitar el interés individual y reforzar los procesos de cohesión. No obstante, en estructuras con excesiva cantidad de normas y reglas, la imitación juega un papel negativo cuando se revierte como proceso desintegrador; esto se produce gracias a que por un lado el agente imitará a sus superiores pero por el otro sobrepondrá al bien común su propio interés personal. Si bien, en este punto la dinámica de la imitación se da sobre los superiores de la misma manera en uno u otro caso, en esta modalidad la tendencia es sumamente anómica.

Esta hipótesis encierra otro problema que todavía no ha sido explícitamente tratado. ¿Qué papel juega la imitación ante la autoridad?

La Autoridad

La palabra deriva del latín Auctoritas, y fue tratada por la filosofía y la sociología entre ellos Max Weber y Alexandre Kojève. En forma general, la autoridad pre-supone la posibilidad de ejercer la fuerza para imponer determinado criterio. Para algunos muy ligada al management y al liderazgo para otros vinculada con los procesos de alienación, la cuestión es que la autoridad es una de las variables que más emparentada se encuentra con la imitación.

Sin embargo, es correcto afirmar ¿qué imitamos a quienes ostentan autoridad tal como sostiene Aldo Schlemenson?. ¿No es una idea preconcebida afirmar que la imitación se da en círculos que conservan el poder?, ¿es la imitación política por sí misma?.

Weber en sus escritos usa los términos dominación “tradicional” “carismática” y “Racional”, acorde a los tres tipos de acción social, para hablar de la autoridad. La primera, es aquella que se da junto a la naturaleza sagrada de las tradiciones religiosas. La segunda, hace referencia según un sujeto particular adquiere atributos especiales por sobre el resto. En último lugar, la dominación “racional” o conocida también “legal-racional” apunta propiamente a la legitimidad fundada en el Estado moderno basada en procedimientos normativos formales y estatutarios. Uno de los errores de muchos científicos sociales que se dedican a la investigación de la empresa, es focalizar en la autoridad racional como su objeto de estudio; mientras que dejan de lado las otras dos tipologías.

No está demás, volver a señalar que dentro de la organización empresaria las tres tipologías se dan y no sólo eso sino que interactúan en forma simultánea. Todos, tenemos pautas y reglas que cumplir, pero a veces las violamos hasta por tradición o influencia de un sujeto sobre el cual sentimos admiración y quien sobre nosotros ejerce una autoridad carismática.

En su análisis de la “empresa unipersonal”, es decir una organización donde el dueño y el gerente son la misma persona, Schlemenson (1987:32) distingue dos tipos de interacción diferentes. La primera, está supeditada a procesos interpersonales de “identificación” con la autoridad, las necesidades, motivaciones y ansiedades subjetivas; la segunda hace referencia a un sistema normativo de sanciones formales e informales que forman las estructuras de rol, la autoridad según comenta el autor, es el eje central que articula la estructura organizacional.

Influido, por las enseñanzas de Elliot Jacques, distingue cuatro tipos de estructuras organizativas: a) la formal u oficial, b) la presunta, c) la existente, y por último la requerida. La divergencia entre ellas genera conflictos y tensiones entre los miembros. Asimismo, señala “*los roles y la estructura, independientes de la persona, establecen conceptualmente una separación entre persona y rol. Esta separación hace que en las organizaciones el rol sea relativamente fijo y permanente, mientras que las personas roten.*” (Schlemenson, 1987:41)

Particularmente, su visión sobre el conflicto dentro de la organización es negativa y en varios pasajes de su trabajo lo deja muy claro.

La posición de Schlemenson requiere ajustar su contenido y pasarlos por los ojos de la crítica (aunque más no sea una muy sumariada); encontramos así por lo menos dos obstáculos: por un lado, el conflicto como parte de la relación social es innegable e intentar considerarlo una “patología” es no comprenderlo en las dimensiones que éste requiere; por el otro, es precisamente discutible y polémico pensar al rol y a la acción como separadas aunque sea en forma teórica.

De hecho, si uno analiza y observa a una empresa unipersonal y la compara con otras estructuras (más burocráticas), precisamente se dará cuenta que una de las características que distingue a la primera de las segundas, es la informalidad y cercanía que existe entre rol y acción. Por ende, no es raro ver en estas empresas tareas repetidas y procesos de control superpuestos, producto de un apego a las antiguas funciones de rol (funciones residuales). Lo que caracteriza a las empresas unipersonales, precisamente, de las burocráticas es un acentuado proceso de interacción y autoridad carismática y tradicional en detrimento de la legal racional. *No importa tanto quien hace que o quien cumple cual función, sino más bien quien es quien y como llegó a ese lugar.*

Para finalizar, destacamos que el autor, vuelve a equivocarse cuando afirma “*Los fenómenos de crisis que suelen darse en las organizaciones están relacionados con la influencia de un contexto turbulento amenazante. Las organizaciones debieron transformarse o modificarse para evitar el riesgo de desaparición. Los cambios abruptos ejercen en primer momento un impacto desorganizador severo, desorientan, aportan sensación de catástrofe*” (ibid:47).

Como le sucede con el conflicto, Schlemenson piensa a los procesos de crisis como disfuncionales a la estructura organizacional. En parte tiene cierta razón, pero olvida que los procesos de turbulencia refuerzan ciertas funciones de la empresa tales como el liderazgo (autoridad carismática). La crisis interna o externa (con todo lo amenazante que pueda parecer) plantea la posibilidad de una reducción de la autoridad legal racional empero en la misma proporción surge la probabilidad de un liderazgo carismático más férreo. Por ese motivo, muchas pequeñas y medianas empresas han resurgido de las crisis en forma sorprendente mientras grandes estructuras burocráticas no han hecho otra cosa que colapsar en forma estrepitosa.

Por último, el error capital del autor consiste en presentar un modelo de empresa que se aleja de la “unidad centralizada” aduciendo fallas en eficacia y manejo comunicacional. De esta manera, la empresa “paternalista” parece un modelo del cual el empresario debe desprenderse.

En este punto, es importante mencionar que la historiadora argentina Mariela Ceva, en el estudio de Algodonera Flandria, demostró en forma contundente que eficacia y paternalismo son elementos que se dan en forma complementaria y no deben ser tenidos en cuenta en forma disociada. (Ceva y Barbero, 1995)

Leonardo Schvarstein (1991:49) advierte “*toda actividad organizacional tiene un valor semántico añadido, y es pasible de ser constituida como referente a los efectos de entender cómo se debe asumir el rol. Los llamados procesos de inducción, aquellos que se programan para un individuo cuando ingresa a una organización, son paradigmáticos en este sentido. En efecto, no sólo son portadores de lo explícito, de lo*

denotado, de lo que se quiere que el individuo adquiriera, sino que en este verdadero proceso de socialización secundaria el ingresante “abreva” en excedentes de mensajes connotados, muchos de ellos no controlables por la organización.”

Es así que algunos ordenes participativos y democráticos terminan siendo por si mismos ineficientes. La imitación dentro de este contexto, lleva consigo una tarea de vital importancia para la organización: la reproducción de comportamientos en forma sistemática que ayudan a las estructuras organizacionales a centralizar las decisiones que requieren los nuevos desafíos. Pues, no puede entenderse el cambio sin aferrarse a la tradición como tampoco se puede comprender la tradición sin el devenir del cambio.

De esta idea, surge la tercera de nuestras hipótesis, la cual establece que: ante momentos o procesos de crisis o turbulencias en el entorno, la autoridad carismática se acrecienta en detrimento de la legal racional. De esta forma, la imitación reproduce prácticas y comportamientos que ya han funcionado en el pasado. Esta dinámica refuerza un tercer tipo de autoridad, la tradicional. Dicho en otras palabras, hacemos de nuestras tradiciones el mapa de lo que en el pasado nos ha dado resultado.

Es posible, aunque no esté aún probado, que aferrarse a las tradiciones sea una estrategia de supervivencia que no sólo concrete eficazmente los fines propuestos, sino que legitime todo el aparato organizacional. Desde este punto de vista, cuanto mayor es la inestabilidad mayor será la imitación entre los miembros del grupo.

No parece ser cierto, que la imitación se vincule a los centros de poder con mayor esmero de lo que puede vincularse con otros centros de prestigio o reconocimiento, así se debe comprender que su dinámica esté presente tanto en forma vertical como horizontal indistintamente.

La Empresa Turística

Hasta aquí hemos intentado presentar tres hipótesis de trabajo con respecto a la función que tiene la imitación en nuestras relaciones laborales. Estas tres ideas, hacen referencia a tres elementos bien diferenciados: la confianza, la coacción y la autoridad.

En este apartado final, nos proponemos aplicar estas nociones a lo que se denomina “la empresa turística”. ¿Por qué esta tipo de empresa y no otra?. Pues bien, una empresa turística es una organización económica con fines comerciales que se destaca por la producción de bienes intangibles o servicios. En el turismo, aun cuando, el cliente pague por adelantado la noche de hotel o el pasaje en avión, existe una expectativa e incertidumbre muy altos, desde el momento en que el cliente no sabe o no tiene certeza de cómo será el bien a consumir. Dicho en otras palabras, si bien ha sido asesorado por un empleado de ventas y posee cierta idea de lo que serán sus vacaciones en Cancún, no será sino una vez finalizada esa experiencia que reafirme o lamente su decisión de compra.

Esta característica, muy distintiva del producto turístico no sólo define lo que es la empresa turística sino que además relaciona los tres elementos teóricos que ya hemos trabajado. Si la incertidumbre es el elemento principal para comprender las tres hipótesis sobre la imitación, ¿Qué mejor ejemplo que una empresa que está orientada a satisfacer necesidades con un alto grado incertidumbre?

Sin embargo, aquí caben algunas mediaciones. Por un lado, no todas las empresas turísticas siguen las mismas modalidades de trabajo, por otro tampoco poseen la misma estructura organizativa.

Recordemos por un momento las tres hipótesis que han derivado de este esfuerzo teleológico:

1- La imitación es un mecanismo que permite restaurar la confianza en momentos que crisis, incertidumbre, conflicto y convulsión institucional. Sin embargo, también puede observarse en momentos de estabilidad institucional, cuando los mecanismos coercitivos no dan abasto y comienzan a ser disfuncionales para el sistema mismo.

2- Los procesos de control social tienen como función principal, debilitar el interés individual y reforzar los procesos de cohesión.

3- Ante momentos o procesos de crisis o turbulencias en el entorno, la autoridad carismática se acrecienta en detrimento de la legal racional. De esta forma, la imitación reproduce prácticas y comportamientos que ya han funcionado en el pasado. Esta dinámica refuerza un tercer tipo de autoridad, la tradicional.

La primera hipótesis se comprende mejor según el siguiente caso: Un grupo de turistas franceses arriba a la ciudad de San Juan para visitar el Valle de la Luna. La visita es guiada completamente en español, al no hablar y mucho menos comprender el idioma, este contingente imita las actitudes y las conductas de los argentinos que siguen estrictamente las instrucciones del guía. Suben y bajan de los vehículos cuando ven que todos lo hacen, sacan fotografías cuando ven que todos hacen lo mismo y escuchan las interesantes explicaciones del empleado del Parque aun cuando no entiendan lo que dice. En efecto, la incertidumbre que genera el desconocimiento y la auto-afirmación por falta de comunicación hace que estos turistas imiten al resto como medida que nivela un efecto disonante muy marcado. El pensamiento sería “si todos lo hacen por algo deberá ser, yo no se bien porque pero mejor seguir la corriente”.

También, se da el mismo caso cuando un empleado es transferido por primera vez a un entorno laboral nuevo. En los primeros días de su adaptación, el sujeto tendrá especial atención en las conductas de sus compañeros de trabajo, y en (tal vez) un lapso breve estará en condiciones de imitarlos, hablar como ellos y hasta vestirse en forma similar. El “efecto demostración” que experimentan muchos pobladores locales cuando reciben en forma repentina grandes contingentes de turistas extranjeros, que implícitamente modifican sus conductas, es un claro ejemplo.

Sin embargo no son los únicos, también están aquellos imitan a los demás persiguiendo un fin personal. Es el caso, del ejecutivo que copia la conducta de sus subalternos para generar la confianza suficiente y restablecer el sentido de solidaridad de grupo sin recurrir a elementos coercitivos. Los planificadores de marketing que se esfuerzan por conocer las pautas de conducta de sus clientes, para crear avisos publicitarios que vendan un producto o destino turístico determinado. En esta ocasión, es el interés personal basado en el individualismo o egocentrismo lo que mueve al sujeto a imitar o emular comportamientos en su propio beneficio.

La segunda hipótesis se ocupa de este tema, en forma más detallada cuando afirma que el interés individual se acrecienta cuando disminuyen los controles sociales. En el mercado turístico es innegable el rol que cumplen los operadores como grupo de presión capaz de fijar mínimos y máximos de precios en temporadas cuando el Estado está ausente. En la inflación por demanda, es cuando las empresas turísticas adquieren el máximo beneficio. Al contrario, cuando el Estado obliga al mercado mediante la institucionalización normativa, por ejemplo cuando establece medidas para que los turistas no sean engañados por las empresas o cuando exige a los hoteles a exhibir sus precios, está fomentando la cohesión grupal en detrimento de los intereses sectoriales (considerados en este caso individuales).

Finalmente, vamos a detenernos en la tercera hipótesis la cual advierte que la inestabilidad del medio disminuye la autoridad legal racional (normativa) y aumenta la carismática (liderazgo) mientras que por refuerzo construye la tradicional (usos y costumbres). ¿Qué ejemplos pueden respaldar esta idea?

Cuando un empleado aeroportuario o cuando un comandante de un avión trabajan a reglamento por disconformidad, esto genera un perjuicio a la empresa para la cual forman parte. La realidad es que en una organización la cantidad de normas y estatutos legales existentes hacen inefectiva y en algunos casos muy difícil la tarea diaria. Por ese motivo, y como tercer ejemplo, parte de las prácticas que acostumbramos diariamente a realizar están orientadas hacia la concreción de ciertos fines y objetivos. La imitación, en este caso, refuerza la autoridad carismática, que de una u otra manera se dirige hacia la eficacia, en detrimento de la legal normativa fundamentada en las reglas que deben romperse para concretar esas metas. En el momento en que esta práctica se institucionaliza como normal, estamos en presencia de lo que algunos denominan “normativa informal” o “por desviación” y que no hace referencia a otra cosa más que a la autoridad tradicional.

Por otro lado, cabe aclarar que en ocasiones se cree que cuando la estructura organizacional es excesivamente vertical (es decir existen una gran cantidad de gerentes que forman parte de las líneas medias) la posibilidad de que se observen procesos de imitación es mucho mayor que en organizaciones estructuradas horizontalmente. Esto en parte puede ser cierto, ya que existen posibilidades de que sujeto imite por admiración a quien considera su referente directo. Sin embargo, esta noción es por sí misma falaz por dos razones principales: la primera es que presupone que todos los jefes ejerzan sobre sus empleados un liderazgo carismático lo cual ocurre en contadas ocasiones; segundo no es el organigrama lo que moldea a la imitación, sino la relación entre el primero y la concreción de los fines para la cual está orientada la estructura.

En organizaciones con estrictos organigramas verticales es factible que sus metas sean a corto alcance, la inestabilidad del medio sea alta, y la legitimidad de la gerencia esté siendo seriamente cuestionada. Ante este cuadro de convulsión, es comprensible que las líneas bajas de la empresa imiten a los estratos superiores; no por admiración sino para evitar la desintegración de las partes que la componen. En este sentido y como lo hemos expuesto ampliamente, la imitación juega un papel fundamental a la hora de mantener la cohesión social y prevenir la desintegración y el caos que lleva consigo la falta de legitimidad. No obstante, existen otros casos en que la imitación cumple un rol disgregador y anómico.

Entre la teoría que hemos tratado, encontramos que Max Weber y Gabriel Tarde tienen todavía mucho para decir en este tema. Sobre todo en relación al vínculo que existe entre liderazgo e imitación. ¿Será una cuestión de que los analistas organizacionales se interesen por el estudio de la imitación o simplemente quedará condenada al olvido como muchos otros temas de los cuales nadie se ocupa en desarrollar o continuar?

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bandura A.
1983. Principios de Modificación de Conducta. Salamanca: Editorial Sígueme.
- Blau P.
1964. Exchange and Power in social Life. Nueva York: Willy Editor.
- Bok S. Lying.
1978. Moral choice in Public and Private Life. Nueva York: Pantheon Book.
- Bowlby J.
1989. Una Base Segura: aplicaciones clínicas de la teoría del apego. Barcelona: Editorial Paidós.
- Cabot H. y Kahl J.
1967. Relaciones Humanas I. Conceptos. Buenos Aires: Bibliografía Omeba.
- Ceva M y Barbero M.L.
1995. "La vida obrera en una empresa paternalista" publicada en revista Sociabilidades.
- Collier G. y otros.
1996. Escenarios y Tendencias de la Psicología Social. Buenos Aires: Tecnos Editores.
- Deutsch M.
1997. Teorías en Psicología Social. Buenos Aires: Paidós editorial.
- Durkheim E.
1986. El Suicidio. México: Premia Editores.
- Elster J.
1991. Domar la Suerte: la aleatoriedad en las decisiones individuales y sociales. Buenos Aires: Paidós.
- Etzioni A.
1989. Toma de Decisiones Humilde. Revista Harvard Bussiness Review. Julio.

- Goodin R.
2003. Teoría del Diseño Institucional. Buenos Aires: Gedissa Editorial.

- Hollander E.
2000. Principios y Métodos de Psicología Social. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

- Kojeve A.
1975. La dialéctica del amo y del esclavo en Hegel. París: Editorial La Pleyade.

- Korstanje M.
2005. “Función del Rol Ambiguo y Aliciente Económico”. Publicado en www.ilustrados.com.

- Mayntz R.
1987. Sociología de la Organización. Madrid: Editorial Alianza.

- Merton R. K.
1965. Teoría y Estructura Sociales. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Miller D. y Swanson D.
1958. The Changing American Patterns. Nueva York: Willey.

- Noelle Neumann E.
1992. La Espiral del Silencio. Opinión pública, nuestra piel social. Barcelona: Paidós.

- Luhmann N.
1996. Confianza. México: Editorial Anthropos.

- Parsons T.
1966. El Sistema Social. México: Revista de Occidente ediciones. Biblioteca de política y sociología.

- Pérez García A.
2004. Una Polémica Creadora. Universidad de la República del Uruguay. Documento número cuatro disponible en www.rau.edu.uy/fcs/dts/psicologiasocial.com

- Piaget J.
1990. La Formación del Símbolo en el niño: imitación, juego, y sueño imagen y representación. Buenos Aires: Editorial Fondo de Cultura Económica.

- Powell W. y Di Maggio P.
1983. El Nuevo Institucionalismo en el Análisis Organizacional. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Richardson T. y Richardson L.

1991. Using Computers in Qualitative Research 1994. California: Sage Editor.
- Rosen R. y Otros.
2000. Éxito Global y Estrategia local: el conocimiento de las culturas nacionales como clave del liderazgo. Buenos Aires: Editorial Vergara Bussiness.
 - Smith A.
2004. La Teoría de Los Sentimientos Morales. Madrid: Editorial Alianza.
 - Schlemenson A.
- 1990. La perspectiva Ética en el Análisis Organizacional. Paidos, Buenos Aires.
- 1987. Análisis Organizacional y Empresa uni-Personal. Buenos Aires: Paidos.
 - Schvarstein L.
2000. Psicología Social de las Organizaciones. Nuevos Aportes. Buenos Aires: Paidos.
 - Steiner P.
2004. La Sociología de Durkheim. Buenos Aires: Editorial Nueva Visión.
 - Urwick L y Brech E. F.
1970. La Historia del Management. Buenos Aires: Ediciones Hyspamerica
 - Weber M.
1999. Economía Y Sociedad. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
 - Winnicott D.W.
1996. Realidad y Juego. Barcelona: Editorial Gedissa.
 - Zemke R y otros.
2000.Desafío Generacional. Buenos Aires: Editorial Vergara Bussiness.

CAPITULO IV

A Través de los Ojos de Carl Marx

La historia de las instituciones latinoamericanas es compleja, densa y ambivalente. Italiano de nacimiento, pero venezolano por opción; el profesor Alberto Fillipi es considerado como uno de los principales estudiosos de las instituciones latinoamericanas en el mundo. En su obra, *Las Instituciones e Ideologías en la Independencia Hispanoamericana*, Fillipi recoge un conjunto de ensayos los cuales fueron escritos en diferentes momentos de su vida intelectual y académica.

El presente apartado, es un intento - humilde por cierto – que invita a reflexionar sobre su capítulo número cuatro, titulado *Las Américas para Marx: instituciones económico políticas pre-burguesas, burguesas y post-burguesas en la visión marxiana de la historia americana*. El motivo principal radica en poder brindar una descripción fidedigna de la percepción que construye un pensador latinoamericano, de cómo Marx veía a América del Sur.

A través de los ojos de Carl Marx –como se titula este trabajo- se establece un juego donde el discurso adquiere una lógica recursiva; por un lado, la visión de un pensador del siglo XIX en una Europa convulsionada por la revolución industrial; por el otro las cosmovisión de un pensador latinoamericano que intenta desentrañar teóricamente las construcciones ideológicas de la Europa colonial.

Una Construcción Histórica

En uno de sus párrafos iniciales, el profesor Fillipi señala “*muchos lugares comunes se han dicho sobre las elaboraciones americanas realizadas por Marx. De la misma manera que las opiniones sobre China o India, las que expresara sobre América serían no sistemáticas... y por lo tanto inferiores a las reflexiones contenidas en sus grandes obras*” (Fillipi, 1988:219)

En el transcurso de su análisis, Fillipi comprende que es complicado intentar analizar cual es la visión de Marx, sin intentar primero identificar la perspectiva teórica que utilizó para hacerlo. Su admiración y a la vez preocupación por el devenir histórico de la sociedad inglesa, hace que el autor conciba una continuidad entre pasado y modernidad tras las revoluciones de 1640 y 1688.

Al igual que lo fue la revolución francesa de 1789, Inglaterra después de 1688 pudo abolir todas las relaciones de propiedad feudales. Esto de por sí originó la libre competencia, y el advenimiento de una nueva “clase” social, la burguesía. Pero, y en eso

acierta el profesor Fillipi, la cuestión burguesa pronto se convertiría en una cuestión social, e histórica. Marx, ve en este caso que las revoluciones se preceden y se vuelven a superar en sí. Una especie de cadena de revoluciones que distribuyen una y otra vez los roles de la actividad económica.

El profesor de la antigua Universidad de Camerino advierte:

“Pero si la sociedad burguesa (como nos enseñan las revoluciones inglesas y francesas) es el resultado de múltiples y complejos procesos históricos, que se puede entender sólo partiendo del presente, ella misma sin embargo aparecerá como transitoria si se la observa desde la perspectiva (de segundo grado, podríamos decir) que nos ofrece la revolución comunista, por lo menos tal como ella comenzaba a delinearse en la conciencia de los núcleos sociales más avanzados”. (ibidem, 222)

En efecto, la influencia evolucionista hace ver a la historia como un conjunto de etapas progresivas en forma lineal. Se pensaba, erróneamente (y de esto Marx no era ajeno) que los procesos económicos estaban sujetos a ciclos de progreso; es decir que lo próximo siempre sería “mejor” a lo actual.

Entonces, Marx apunta su análisis (en primera instancia) hacia la sociedad estadounidense. Para el autor, esta representaba una forma de organización basada en los factores de producción de la burguesía. Un paso, del orden feudal al burgués, siguiendo según él la dinámica evolutiva. Pero aquí, al igual que Tocqueville, se le suscita un problema. ¿Qué hacer con los estados del sur?, ¿Cómo catalogarlos?

En principio, en los Estados Unidos convivían dos formas económicas antagónicas: mercantil en el norte yankee y agraria pre-capitalista en el sur. Pero a diferencia, de Tocqueville, Marx no parece interesado en desarrollar el tema de la esclavitud. En este punto, Fillipi está en lo correcto cuando afirma que Marx no logra comprender la dinámica social del sur con respecto a la esclavitud y al orden feudal. ¿Cuál era precisamente la opinión de Marx sobre el conflicto que dirimió el norte y el sur?

“La reducción, por lo tanto, de la guerra civil a un conflicto de intereses se oponía dos sistemas sociales, el sistema del esclavismo y el sistema del trabajo libre, y la predilección teórico política por el segundo ...dejan traslucir contradicciones que escapan a la interpretación marxiana ... un ejemplo apropiado y sintomático lo constituye la política librecambista de los estados del sur, que debían importar productos industriales baratos y eran contrarios a los derechos aduanales, mientras el norte sostenía su imprescindible necesidad ...Marx no concebía ...que el proteccionismo pudiese favorecer los procesos de formación y reproducción del ciclo capitalista en los países que intentaban la industrialización después de Inglaterra”. (ibidem, 225)

El posterior triunfo del norte sobre el sur, va a presuponer que la expansión del mercado capitalista al resto del mundo sea un hecho. El motor, de ese proceso no iba a ser otro que el libre cambio de mercancías. Los nacionalismos, y aquí los del sur, retardan el conflicto que inexorablemente implica el avance de los procesos de producción. En esta perspectiva, tanto la guerra por la secesión como los conflictos latinoamericanos adquieren para la teoría marxiana el valor de motines que intentan abatir a las instituciones burguesas.

El inexorable triunfo de la “burguesía hegemónica” sobre los estados menos desarrollados, no sólo confirmaba la propia teoría de Marx sino que apoyaba la construcción que las propias élites latinoamericanas hicieran propias. No es extraño, dice Fillipi, que Marx y Engels festejaran la invasión de Estados Unidos a México en 1847. Presuponiendo, que el propio desarrollo de México estaba en juego, tanto el sur americano como la América ibérica implicaban para estos autores, mundos dominados por políticas pre-capitalistas.

Obviamente, desde el momento en que cada etapa del desarrollo económico debía evolucionar hacia un estado mejor, la concepción bipolar entre desarrollo y subdesarrollo parecía ser una cuestión temporal.

A raíz del golpe de O'Donnell, Marx publicaba en 1854 dos artículos en New York Daily Tribune, con el título Revolución en España. Su preocupación estaba orientada al análisis de la Constitución de 1812 por la cual se transmite la soberanía a la nación. Esto deduce que en determinadas circunstancias la política pueda tomar un rol activo sobre las relaciones sociales. La historia luego devendría en un proceso de igualdad, fraternidad y el fin mismo de la lucha de clases.

En este sentido, Fillipi nos recuerda que *“la misión verdadera de la sociedad burguesa es establecer el mercado mundial. Como el mundo es redondo, esto parece haber sido completado por la colonización de California y Australia y el descubrimiento de China y Japón. Lo difícil para nosotros es esto: en el continente, la revolución es inminente y asumirá de inmediato un carácter socialista...si por un lado parece indicar el lugar y el tiempo histórico del inminente surgimiento de una contra-utopía, por el otro, sin embargo, la perspectiva real de tal expectativa se concreta en al agudísima, funesta y premonitoria a la vez, acerca del posible destino histórico de su proyecto de socialismo “europeo” (o mejor dicho, centro-europeo)” (ibidem :228)*

Algunas Limitaciones

He hasta aquí, el pensamiento propiamente dicho del profesor Alberto Fillipi tal y cual fue expuesto en su obra, capítulo cuatro. Sin embargo, en su pensamiento caben dos puntos de análisis diferentes. Por un lado, el catedrático que analiza los discursos de un Marx influido por el evolucionismo de Darwin, la dialéctica de Hegel, la eugenesia de Francis Galton, y el mercantilismo de Frederick List. Por el otro, un ciudadano que no puede escapar a una interpretación (latinoamericana) de la tesis marxiana. Entonces, se suscitan algunos interrogantes y limitaciones en la forma en que el autor aborda las inconsistencias que el propio pensamiento de Marx ha demostrado.

En principio, el autor no ha podido establecer un método acorde y sistemático para dejar una idea clara de lo que representó el pensamiento de Marx para las élites latinoamericanas. En cambio, se empeña en la “casi imposible” tarea de pretender deconstruir el discurso de un Marx que poco o nada de interés mostró en analizar la realidad de América del Sur.

Si bien, Fillipi hace un manejo de fuentes bibliográficas y documentales magistral, no logra darle sentido y consistencia a su tesis introductoria. En todo caso, la centralidad del pensamiento en Marx no depende de otra cosa, que de los propios errores de la comunidad científica de la época.

Francis Korn advierte “tanto la sociología como la historia social proveen más de un ejemplo de inducción al error, junto a obras maestras de singular aporte al conocimiento. La famosa noción ferroviaria de la historia según la cual las sociedades pasan por estados ineludibles tales como la sociedad comunitaria, esclavista, la feudal, la capitalista, etc ...lo curioso de esta noción ferroviaria es que tuvo sus inicios en un error de interpretación de fuentes por parte de un famoso antropólogo, Lewis Henry Morgan, quien ... interpreta mal los datos sobre el parentesco provistos por los etnógrafos” (Korn y Asúa, 1999:29)

En efecto, ese error lleva a presuponer que la tribu estudiada posee un sistema de parentesco de “matrimonio en grupo”, de esta conjetura Frederich Engels asume que se trata de una especie de “comunismo” primitivo y se establece así una jerarquía de etapas consecutivas.

Finalmente, cabe agregar que Fillipi introduce la apreciación que Marx hace de la democracia Americana en la Cuestión Judía (JudenFrage) adjudicando a estos (Estados Unidos) la posibilidad de tener un estado plenamente desarrollado. Sin embargo, Fillipi no termina de desarrollar la idea que el joven Marx tiene sobre un Estado secularizado.

De hecho, en la Cuestión Judía, Marx está profundamente preocupado por el rol que tiene la religión dentro del funcionamiento del Estado. Como tal, considera que todo Estado para ser plenipotenciario y eficiente debe deslindarse de todo vínculo religioso. Como ya he especificado, en el trabajo ¿Transformación? Creencias en el Siglo XXI (Korstanje, 2006), no se sabe aún si el joven Marx estaba (realmente) preocupado por la supuesta ineficiencia que podía implicar para el Estado la adopción religiosa o se encontraba incomodo por pertenecer a una minoría en una Europa convulsionada por los nacionalismos y las xenofobias.

Como sea el caso, al profesor Fillipi no parece preocuparle la tensión que existe en Marx con respecto a la religión. Desde un primer momento, Marx aboga por un Estado sin religión pero paradójicamente elogia el sistema político de una nación que en ningún momento escondió su vocación religiosa. Mucho menos cuando se observan en los billetes de ese país la leyenda “In God We Trust”, “en Dios confiamos”.

Estas y otras inconsistencias que hacen que se cuestione seriamente la posición de Marx con respecto a América tanto del sur como del norte, parecen ser cuestiones baladíes en el análisis de Instituciones e Ideologías en la Independencia Hispanoamericana.

El imperialismo a los ojos latinoamericanos

William Blake dijo hace mucho tiempo, que los fundamentos imperiales son el arte y la ciencia. En forma análoga a Marx, Edgard Said plantea un interrogante similar en Cultura e Imperialismo.

Citando a Raymond Williams, Said advierte “la literatura emite constantes referencias a sí misma como participante en la expansión ultramarina de Europa y por lo tanto como parte de la creación de lo que el mismo Williams llama estructuras de sentimiento que soportan, elaboran, y consolidan la práctica imperial”. (Said, 1996:50)

La posición de Said, en cierta forma, es similar a la de muchos pensadores latinoamericanos (y en este sentido al pensamiento del profesor italo-venezolano). Más

allá de si el imperialismo europeo, sentó sus bases en la dominación ideológica o no, tema en el cual ni los mismos historiadores parecen ponerse de acuerdo, se establece así un juego dialéctico entre la construcción que propiamente tuvieron los pensadores europeos de América del Sur, y la construcción que los propios latinoamericanos han hecho de esos pensadores.

Si bien esta idea está explícita en toda la obra de Alberto Fillipi, parece un tanto infantil suponer que fue la propia expansión ideológica europea fue la que facilitó la ocupación militar en algunos casos, o la económica en otros. Asimismo, es necesario abordar el tema del colonialismo desde una perspectiva mesurada ya que no es ha sido lo mismo el accionar francés en Argelia de lo que pudo ser el Británico en Venezuela, Colombia o Argentina.

Es precisamente, una de las grandes contradicciones en las que cae Marx. Por un lado, su idea del “fin de la historia” (mítica y religiosa por cierto) que se deriva de las etapas evolutivas de la economía, presupone un inevitable devenir del desarrollo capitalista. Cuando las fuerzas productivas choquen con los factores de producción, estarán dadas las bases para la revolución.

En el capitalismo, el empresario no pasa de una mercadería que le es inútil a una útil – que es el principio del trueque- sino que pasa del dinero a la mercancía para luego volver al dinero. A los ojos de Marx, la teoría de la plusvalía resuelve y sustenta su idea sobre la tesis mercado-trabajo. Es la misma demanda de la mercancía aquella que hace reproducir el capital.

A grandes rasgos, esto implica (por un lado) que los pueblos pre-capitalistas indefectiblemente deban transitar por un estado de desarrollo capitalista antes de alcanzar la igualdad y la fraternidad de las clases. Al margen, de la utopía que esto pueda significar o no, piensa Fillipi, Marx está paradójicamente legitimando la dominación capitalista. Como lo hizo, en la guerra de secesión en su predilección por el norte, lo hace también a través de su influencia sobre la “intelligentsia” latinoamericana.

¿Es Marx el filósofo de la historia o el economista del capitalismo?, señala al respecto Raymond Aron “Marx no es, como escribe Axelos, el filósofo de la técnica. No como piensan otros, el filósofo de la alineación. Es en primer lugar y sobre todo el sociólogo y el economista del régimen capitalista. Marx tenía una teoría de este régimen, de la suerte que infligía a los hombres el devenir que le esperaba. Sociólogo-economista de lo que él denominaba capitalismo, no poseía una representación exacta de lo que sería el régimen socialista, y no ha cesado de afirmar que el hombre no podía conocer de antemano su futuro” (Aron, 1965:165)

Una vez más, insistimos en que el profesor de la Universidad de Camerino, interpreta a Carl Marx desde los ojos de un pensador latinoamericano -con sus aciertos y sus desaciertos. Pero sobre todo desde una perspectiva conspirativa, en parte elocuente pero en parte inverosímil e improbable.

Tras la independencia norteamericana las relaciones entre esta nueva nación e Inglaterra no sólo se mantuvieron sino que se hicieron por momentos más intensas (en lo comercial). En las ex colonias de la América Hispana esto se dio sino a la inversa.

Tal como una “profecía auto cumplida” es posible que la dominación económica de América del Sur (como afirma la teoría de la dependencia) haya sido un hecho; sin embargo no parece ser ésta una imposición ideológica sino más bien una búsqueda propia de una América que hasta el día de hoy ha tenido no pocos problemas por establecer su nexo identitario con la Madre Patria (España) tras los procesos de independencia. (Imaz, 1984)

Es, también, la misma cosmovisión absoluta que se ha forjado en lo profundo de los valores culturales hispanoamericanos aquella que ha producido un quiebre (fractura) y ha alentado a la *intelligentsia* a buscar referentes teóricos e ideológicos ajenos a sus realidades más cercanas; y no necesariamente por un plan sistemático de dominación hegemónico.

Así, América Latina se dirime entre la tesis conspirativa de la dependencia, y las ilusiones del liberalismo económico. Será, pues menester de las próximas generaciones de pensadores, construir una teoría acorde a la realidad de la región sin espejismos, ambigüedades o eufemismos.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Aron, R.
1965. Etapas Del Pensamiento Sociológico: Montesquieu, Marx y Comte. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Blake, W.
1953. Selected Poetry and Prose of Blake. Nueva York: Northrop Frye ed.
- Fillipi, A.
1988. Instituciones e Ideologías en la Independencia Hispano-americana. Buenos Aires: Alianza Editorial
- Imaz, de J. L.
1984. Sobre la Identidad Iberoamericana. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Korn, F. y Asúa de, M.
1999. Errores Eruditos. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Sociales, Academia nacional de Ciencias de Buenos Aires.
- Korstanje, M.
2006. ¿Transformación?: Creencias en el siglo XXI. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, Volumen 5. Número 1 de Enero-Junio 2007. Universidad de Manizales, Colombia.
- List, F.
1979. Sistema Nacional de Economía Política. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Marx, C.
2005. La Cuestión Judía. Buenos Aires: Nuestra América Editorial.

- Tocqueville de, A.
1993. La Democracia en América. Tomo 2. Madrid: Alianza Editorial.
- Said, E.
1996. Cultura e Imperialismo. Barcelona: Editorial Anagrama.

CAPITULO FINAL

(Problemas Prácticos de la Tesis Marxiana)

Las organizaciones difieren en su estructura básicamente con arreglo a la meta u objetivo que persiguen. En principio, organizaciones comerciales, eclesiásticas, sin fines de lucro, castrenses y cooperativas poseen muchas semejanzas pero también diferencias.

Ya en retirada, nuestro fin es plantear (en el final de esta obra) un tema que ha desvelado a los teóricos del management del siglo XX.

¿Qué mantiene unida a la estructura organizacional? y ¿cómo se conforman los círculos de poder dentro de ella?

El estructural funcionalismo habló de funciones y disfunciones que llevan al sistema a buscar su propio equilibrio. La fenomenología resaltó la comunicación como herramienta de socialización y mantenimiento de normas. Los marxianos acapararon la atención de su época haciendo referencia a las relaciones productivas y los medios de producción, la inevitable lucha de clases y el fin de la historia.

Las escuelas y corpus teóricos sobre el tema son muy amplios, densos y quizás por una cuestión de tiempo no sea prudente tratarlo en este humilde ensayo. Por ese motivo, sólo me voy a remitir a tratar el tema enfocado en las empresas turísticas. No viene al caso en este momento, tener que verse en la obligación de enumerarlos a todos.

Básicamente, también sería un error meter a todas las empresas del sector en la misma bolsa. No obstante, existen ciertas diferencias que llevan a una clasificación analítica más profunda. En particular las empresas turísticas (además de ser catalogadas por el servicio o la calidad que prestan) pueden ser diferenciadas en dos grandes grupos.

Por un lado, están las empresas turísticas que no tienen ningún tipo de contacto con turistas o clientes; dentro de esta tipología encontramos a los operadores mayoristas entre otros. Muchos de ellos, venden excursiones, pasajes, destinos y estadías a otros operadores que hacen el papel de intermediarios, sin el más mínimo contacto con los viajeros.

En el otro lado del tablero, se encuentran las empresas que destinan toda su infraestructura al trato directo con el cliente; en este caso con el turista. Sin ir más lejos, líneas aéreas, hoteles y agencias minoristas alcanzan esta clasificación. Cabe aclarar, que esto no significa que todas las empresas obedezcan o entren en este modelo, sino más bien que este marco analítico nos ayuda a comprender mejor la intercomunicación que se genera tanto internamente (con respecto a los empleados o clientes internos) y externamente (de la unidad productiva para con el cliente externo).

En este sentido, nos preguntamos: ¿qué características tienen las diversas empresas turísticas?, ¿Cómo es la relación entre el turista y el profesional?

Particularmente, ya se ha visto que las formas de organización estructural son diferentes en una y en otra. Pero se sabe ¿en que consiste esa diferencia?, ¿Qué factores sociológicos influyen y condicionan esas diferencias?

Las empresas que no tienen contacto con público directo poseen (salvo excepciones) un organigrama definido; los objetivos son impuestos por la alta gerencia como así también los procesos de control de calidad.

Por lo general, por ser una empresa altamente especializada y burocrática en el sentido más weberiano, no poseen sistemas de premios o incentivos. Sus empleados trabajan por un sueldo (fijo) y gozan cierta estabilidad institucional. La especialización en la tarea diaria está bien delimitada, cada empleado sabe cual es su función y la cumple acorde a las directivas prefijadas.

En lo que respecta, a las relaciones interpersonales existe una tendencia marcada a evitar el conflicto pero también caen en intensidad. Las disrupciones se resuelven con cierto criterio y las políticas en lo referente a los recursos humanos que se bajan a todos los sectores no dejan de ser homogénea (y a veces hasta rutinaria).

Por un lado, esto habla de organizaciones que tienen un escaso índice de rotación aunque paradójicamente los sueldos no sean los más altos del mercado. Pero en aquellas empresas que tienen un contacto con clientes en forma personal, la cosa parece tomar ribetes totalmente opuestos.

La dinámica que supone el trato personal, llevan a que si existe un organigrama fijo éste no se respete y en ocasiones surjan conflictos de jerarquías. El lema “el cliente siempre tiene la razón” se hace carne en los empleados y luego estos comienzan a utilizar esa lógica en sus relaciones laborales.

A diferencia de la otra tipología, en esta clase de firmas los empleados poseen comisiones que en la mayoría de los casos va ligadas al volumen de sus ventas. En ocasiones, sobrepasando los sueldos de los sectores administrativos en quienes despiertan una gran desconfianza. A pesar del volumen de sus incentivos los índices de rotación son particularmente altos.

Específicamente, la presión y el estrés que supone tratar con cien o más personas por día, tener que hacer y tender más de mil camas y estar subordinado a los deseos del turista hacen que surjan en ellos diversos trastornos de tipo psicológicos. (Tales como el síndrome de Burn Out).

Los conflictos parecen más marcados ya que las relaciones son más intensas y cercanas. Todos hacen todo, y en caso de ausencias el reemplazo se encuentra fácilmente. Aunque por su dinámica asiduamente se acostumbren a pedir reemplazos por renuncia. La inestabilidad institucional parece moneda corriente y las líneas jerárquicas demuestran serios problemas de comunicación para bajar sus pautas.

En la mayoría de los casos, estas son desoídas, desobedecidas y los empleados se escudan tras un discurso en donde lo principal es el bienestar del empleado. Si el

empleado está descontento esto se ve reflejado en la atención y por lo tanto en las ventas. Se invierte, la jerarquía organizacional y el centro de poder se organizan alrededor de aquellos que más cerca del consumidor se encuentran.

El gerente pasa a ser el empleado que se encuentra en la línea de acción y toda estrategia a favor o en contra de éste repercute en forma directa en el proceso de servucción.²⁵

La idea general es que los consumidores muchas veces no son concientes de los efectos que implica su compra dentro de la estructura comercial turística.

Durante mucho tiempo, se pensaba el consumidor era aquel que compraba un bien, pero ahora se podría llegar a sostener una tesis inversa: es el empresario o la empresa quienes hacen la compra del capital a través del intercambio de diversos productos o servicios. No es el turista quien compra una excursión, sino la agencia que obtiene el capital de ese turista por medio de una excursión o destino.

Las organizaciones, estructuras, jerarquías y centros de poder se trasladan de acuerdo a los centros de capital. Así, la autoridad y otros mecanismos de cohesión social se articulan en forma diferente dependiendo de cada estructura. Su razón, obedece a la lógica de acumulación capitalista y sobre ella se ordenan, articulan y se delinean los diferentes centros de poder. Son oportunas, entonces algunas consideraciones desde esta perspectiva:

En primera instancia, es pertinente volver a analizar el problema y girar la mirada sobre el papel que la ideología tiene como elemento de organización estructural en las empresas turísticas. En este punto, la ideología no se organizaría en forma descendente empleador/empleado sino de manera ascendente empleado/empleador.

Por otro lado, la forma que se re-organizan los elementos que regulan los centros y las periferias de poder acorde a la cercanía o lejanía de los integrantes de la firma con los consumidores. Algo que Carl Marx nunca hubiera imaginado.

En forma general, Marx sostenía que la historia es una constante lucha de clases. En el proceso capitalista existen relaciones de producción tal como hoy se comprenden a las relaciones laborales y medios de producción, que son los recursos físicos que hacen posible la tarea de la organización.

La clase que acapara los medios de producción y el excedente está (consecuentemente) en posición de explotar a las clases menos privilegiadas a través de diferentes mecanismos como la ideología, la educación, la especialización etc.

Su tesis estaba inclinada a lo que denominó el fetichismo de la mercancía y la plusvalía. Marx pensaba que quienes dispusieran (en posición efectiva de los medios para producir) estarían en condiciones de formar una clase de privilegiados. Pero, hay que

²⁵ Proceso de servucción se denomina por lo general cuando se consume en el mismo momento en que se produce. Así se forman, de las palabras producción y servicio el término "servucción". Este tipo de procesos son característicos de las empresas turísticas.

comprender que en su época los servicios eran una rama de la economía poco desarrollada y Marx nunca pensó que el propio proceso podía invertir la relación entre empleador y empleado.

<u>INDICE</u>	<u>PAGINA/S</u>
PROLOGO	1
INTRODUCCION	2 a 4
CAPITULO 1	5 a 10
CAPITULO 2	11 a 28
CAPITULO 3	29 a 44
CAPITULO 4	45 a 50
CAPITULO FINAL	46 a 53
INDICE	54