

Análisis del concepto de Seguridad Turística

Breve reflexión inicial.

Interrogarse acerca del concepto de seguridad, en un momento histórico tan convulsionado como el que nos toca vivir, donde diariamente los medios de comunicación nos informan sobre atentados y guerras que no parecen tener fronteras, y que nos enfrentan a la realidad de un fuerte deterioro de la paz mundial, no es una tarea sencilla. Países sumergidos en la pobreza, con un alto porcentaje de su población viviendo en la marginalidad, es la realidad con que nos enfrentamos a diario.

Creímos durante mucho tiempo que en materia turística, solo debíamos “vender” paisajes, y nos encontramos ahora con que también, y fundamentalmente, hay que “vender seguridad”. Un ejemplo claro de esto es la brusca caída del turismo internacional en algunos destinos, como Israel, donde se registró en el período de un año, un decrecimiento del 51,1%, estrangulando de este modo su economía.

Estas son las leyes del mercado, siempre determinadas, por otras legalidades: las del sujeto. Un sujeto que hoy ve amenazada su integridad, no solo fuera de las fronteras de su propio país, sino a menudo, dentro de ellas.

También nuestro país ha sido considerado, por el gobierno del Presidente Bush (h) como “poco seguro”, como si del “cacerolazo” al terrorismo, solo mediara una débil frontera.

Esto me recuerda a “La Metamorfosis” de Kafka, donde Gregorio Samsa se despierta convertido una mañana en cucaracha, y eso genera la reacción de repulsa y apartamiento en los otros, aunque cabría preguntarse ¿no es exactamente al revés?, la metamorfosis, ¿no es acaso el efecto, mas que la causa, de esa segregación? Son éstos, apenas, interrogantes que voy formulándome para ubicar al lector frente a una duda, que nos ayude juntos, a recorrer el camino del análisis.

Como señaló Jacques Lacan “En el origen de un descubrimiento no hay un sujeto, sino una duda, puesto que todo descubrimiento es la expresión de un itinerario en el que el error se mezcla con la verdad”

Concepto de Seguridad

“La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos”(1)

Me basaré en la citada definición, y en los conceptos remarcados por mí, considerándolos importantes para el análisis de lo que, en adelante llamaremos “percepción de seguridad”

Concepto de Anomia

El concepto de anomia fue introducido en la sociología por Emile Durkheim (1858-1917) para designar situaciones carentes de regulación social (desintegración social).

De ahí resulta la idea de una regulación del comportamiento social por determinadas “ideas valorativas”, de una parte (Control social), y de la otra una escala del progresivo relajamiento de dichas ideas directrices moral-sociales, que es idéntico a la anomia.

Desde el punto de vista estructural, es necesario contemplar también el aspecto psicológico-social, desde el cual se examina al individuo en su relación triangular persona-cultura-sociedad.

La realidad social, cotidiana, en que está inmerso el hombre del nuevo milenio, determina fuertemente el modo en que estructura su “representación o percepción de la seguridad”.

Representación o percepción de Seguridad

El aparato psíquico funciona según dos procesos: uno que llamamos primario, caracterizado por el sistema Inconciente, y un proceso secundario, en el que opera el sistema conciente-preconciente.

La conciencia es la cara subjetiva de una parte de los procesos, especialmente los procesos perceptivos. “El acceso a la conciencia va unido ante todo a las percepciones que nuestros órganos sensoriales reciben del mundo exterior” (2) De este modo, se estructura lo que llamamos percepción . La representación remite o designa aquello que uno se representa, lo que forma “el contenido concreto de un acto de pensamiento y especialmente la reproducción de una percepción anterior” (3)

De esta manera, todo aquello que llega a nosotros proveniente del mundo que nos rodea, y por diversos medios, se constituye en representación, en huella mnémica, inscribiéndose bajo complejas cadenas asociativas, propias del proceso primario.

Vemos que la realidad material, objetiva, adquiere un sentido particular según la historia de cada sujeto, lo cual se designa en psicología con el nombre de realidad psíquica, que es aquello que, en cada psiquismo, adquiere valor de realidad.

De este modo, la realidad material influye y es a la vez influida por la realidad psíquica del sujeto, lo cual ha de ser tenido en cuenta a la hora de referirnos a la seguridad, ya que la percepción de seguridad será propia de cada individuo, estructurada por los datos provenientes del exterior, y por la historia individual.

Esta realidad psíquica está ligada a los procesos inconscientes, por lo cual el sujeto no puede dar cuenta de un conocimiento pleno, total, de aquello que en él está regido por el proceso primario.

Un ejemplo claro de esto son las fobias, entre ellas, la “aerofobia”, o miedo a volar en una aeronave: este temor se halla constituido por desplazamientos y condensaciones inconscientes que remiten a un temor más primitivo.

Podríamos decir que “el miedo al avión” tiene sus raíces inconscientes, como toda fobia, que operan por desplazamiento, de un objeto o situación temidas que se depositan o desplazan a otra, que se manifiesta conscientemente.

Esta es la tarea de la Psicología: la de ocuparnos de aquello que es del orden de la singularidad.

Nos enseña Henri Ey en su “Tratado de Psiquiatría”: “La Psicología es una de las ciencias del hombre que tiene por objeto su vida de relación, es decir, las relaciones que le ligan, en tanto que Sujeto o Persona, a su mundo.

Es, en otros términos, la ciencia de las funciones, operaciones, Comportamientos, ideas y sentimientos, cuyo desarrollo y organización Constituyen las modalidades de su adaptación al medio físico, social y Cultural en el que transcurre su existencia”

Y agrega:

“La organización de la vida psíquica, la estructura de la consciencia, la construcción de la personalidad, las operaciones situadas en la base y en la culminación de nuestro conocimiento del mundo objetivo y de nuestra comunicación con los otros, todos nuestros sentimientos, todas nuestras acciones son a la vez dependientes de nuestro organismo y del medio exterior. De tal manera que, a propósito de la inteligencia, del carácter, de los sentimientos, de la concepción del mundo y de las relaciones con el universo que nos rodea, en psicología no cesa de plantearse el problema de saber lo que es innato, preformado, constitucional, instintivo, y lo que es adquirido, consecutivo a la experiencia y a la acción del medio” (5)

Vemos de éste modo que la percepción de seguridad-inseguridad, remite a una pluralidad de factores que la determinan, siendo la resultante de múltiples causas sociales, políticas, culturales y psíquicas, tanto conscientes como inconscientes.

Hay una realidad social con valores y normas que regulan el comportamiento, del mismo modo que una realidad psíquica propia del individuo y sus vicisitudes personales. Pongamos un ejemplo: Si un individuo ha sufrido algún acontecimiento traumático, esto por sí solo no basta para poder explicar porqué se ha estructurado en él una percepción de inseguridad, ni para mantenerla. Será suficientemente explicativo para aquél que apunte sólo a una mirada simplificadora de los hechos, pero hay que tener en cuenta que lo que llamamos “factores predisponentes” son exactamente eso: predisponentes, pero no agotan la explicación, ni son por sí solos causales, ni por sí solos, explicativos.

Otro individuo, con una experiencia similar del orden de lo traumático, forjará una representación distinta. Llamaremos "sobredeterminación" a este entrecruzamiento de factores en la etiología de la representación de seguridad-inseguridad, quedando claro que no nos referimos a un paralelismo, sino a un entrecruzamiento.

Riesgo

En la definición de seguridad citada, en la que estamos basando nuestro análisis, se hace referencia a "la percepción de un espacio exento de riesgos reales o potenciales". Frente a un peligro exterior que constituye para el individuo una amenaza real puede surgir la angustia, la cual puede estar presente también ante una amenaza de origen interno.

Algunos autores utilizan el término "miedo" para referirse a la reacción frente a un peligro o amenaza exterior, proveniente de un objeto determinado, y reservan el término "angustia" para hacer referencia a la emoción desvinculada de un objeto o amenaza real exterior.

Esta diferenciación ha dado lugar a algunas críticas por parte de ciertas corrientes teóricas en psicología, pero considero que lo fundamental, mas que centrarnos en este debate conceptual, es desarrollar la importancia que adquiere en este punto del análisis la fantasía. Sin duda hay aquí un punto central para el desarrollo y análisis del tema.

¿Qué lugar ocupa en la constitución y diferenciación entre un "riesgo real" y un "riesgo potencial", la fantasía?

Fantasía: "Guión imaginario en el que se halla presente el sujeto y que representa, en forma más o menos deformada por los procesos defensivos, la realización de un deseo y, en último término, de un deseo inconsciente". "La fantasía se presenta bajo distintas modalidades: fantasías conscientes o sueños diurnos, fantasías inconscientes que descubre el análisis como estructuras subyacentes a un contenido manifiesto, y fantasías originarias" (Diccionario de Psicoanálisis, Laplanche y Pontalis, op.cit.)

En su texto "Formulaciones sobre los dos principios de funcionamiento psíquico"(1911), Sigmund Freud contraponen al mundo interior, que tiende a la satisfacción por ilusión, un mundo exterior que impone progresivamente al sujeto, por mediación del sistema perceptivo, el principio de realidad. Aquí vemos la diferenciación intrapsíquica en la estructuración de un sentimiento de temor fundado en un miedo real, o bien, en uno potencial: el primero responde al Principio de Realidad, el segundo, a fantasías inconscientes del sujeto.

Como vimos en la definición citada del concepto de fantasía, la misma se diferencia en tres tipos:

a- conscientes.

b- inconscientes

c- originarias.

A los fines del presente análisis me interesa centrar al lector en la idea de que, aquello que para un sujeto constituye un riesgo, puede basarse en una fantasía inconsciente, o bien, en el principio de realidad.

Las fantasías que estructuran esta visión del mundo, en tanto habitable (por ser seguro), o amenazador y persecutorio, son inconscientes, aunque el individuo pueda sostener sus argumentos en forma consciente.

Por ejemplo: sería entendible que un individuo tema viajar en avión luego del atentado ocurrido el 11 de septiembre en Nueva York, él podrá darnos millones de argumentos razonables sobre ese temor, basados en un hecho real. Ahora bien, si dicho temor se extendiera en el tiempo mas allá de lo razonable, y si constituyera un obstáculo importante para el sujeto en su vida de relación, profesional, etc, entonces cabría preguntarnos si este temor no está "ocultando", alguna fantasía inconsciente que se sustenta en un hecho real para hacerse manifiesta.

Todo temor, tiene una raíz inconsciente, y al sostener esto, no me alejo de la realidad en el análisis, sino mas bien, me centro en ella.

Será lógico y entendible que un turista no elija hoy, como destino, un país en situación de guerra, como Medio Oriente, pero si éste temor se generaliza a TODOS los destinos, si le impide embarcarse en una aeronave, si le impide conocer destinos seguros, entonces, queda claro que la percepción de riesgo se halla estructurada sobre bases imaginarias, que se han servido, por decirlo de algún modo, de hechos reales, generalizándolos, por medio de los mecanismos psíquicos de proyección, condensación y desplazamiento.

Noción de CONFLICTO.

De la definición de Seguridad que tomamos como referencia al iniciar el presente trabajo, nos resta referirnos a la idea de conflicto.

Yo subrayé, de la citada definición, la frase "la falta de seguridad genera un conflicto" por considerarla de importancia para el análisis.

La falta de seguridad genera un conflicto, esto es indudable, lo dicen las cifras indicativas del descenso que ha experimentado la actividad turística, en este período del año 2002, y que la Organización Mundial del Turismo estima que puede prolongarse, por lo menos, durante todo el primer semestre del año, esperando con mucho optimismo, un repunte hacia finales del 2002.

En mi calidad de analista del fenómeno desde el punto de vista psicosociológico tengo el compromiso y el modo de mirar el fenómeno, propio de las Ciencias que me sirven de guía y sustento metodológico y teórico, y debido a esto me permito convertir la afirmación en un interrogante, e invertirla: ¿No deberíamos pensar, tal vez, que es el conflicto lo que genera la falta de seguridad?.

Con esto no estoy cuestionando la definición citada, a la que he tomado como base por considerarla apropiada, sino que, en éste punto, me permito, desdoblarse el análisis, afirmando por un lado, que:

-la falta de seguridad genera un conflicto.

-La existencia del conflicto puede ser anterior a la estructuración de la percepción de inseguridad.

La noción de conflicto a la que hacemos referencia se estructura por el entrecruzamiento de factores personales, sociales y político-culturales, tal como venimos señalando al proponer una mirada multifocal del fenómeno analizado.

Conflicto:

"En psicoanálisis se habla de conflicto cuando, en el sujeto, se oponen exigencias internas contrarias. El conflicto puede ser manifiesto, o latente, pudiendo expresarse éste último de un modo deformado en el conflicto manifiesto..."

"El psicoanálisis considera el conflicto como constitutivo del ser humano desde diversos puntos de vista..." (Diccionario Laplanche y Pontalis, op.cit.)

En relación a lo que hemos dado en llamar "percepción de seguridad", el conflicto es siempre anterior, en el sentido que no debemos interpretarlo tanto como una consecuencia, sino mas bien, como un origen.

No elijo viajar a Nueva York luego del atentado, o a Medio Oriente, porque el conflicto es anterior a la "percepción del destino" como inseguro, o porque al percibirlo como inseguro se genera un conflicto?

Yo me inclino por responder afirmativamente al primer interrogante que les planteo, esto es: en el origen de la percepción de inseguridad está el conflicto.

Seguridad Turística

Luego de habernos referido a la "representación" o "percepción de Seguridad", de un modo general, iniciaremos el análisis del concepto de Seguridad en Turismo.

Iniciar un análisis de este tipo conlleva a PENSAR NUESTRO TIEMPO, rever la historia, ver cómo hemos llegado a este punto de incertidumbres, guerras, terrorismo, amenazas constantes al hombre, su integridad y dignidad. En este sentido cabría preguntarnos, siguiendo a Nicolás Casullo (4)

¿Cómo era el mundo no hace tanto?

Este mundo que hoy nos sumerge en genocidas realidades diarias, ¿cómo pensar el fenómeno turístico?, con este fondo de barbarie desintegradora, ¿qué ofrecer a la demanda?, ¿desde qué lugar, y con qué argumentos, invitar al viaje?.

El turista, ha asistido a un banquete donde todo estaba a su alcance, con una puesta en escena propia de los códigos de un "paisajismo cultural" y un estetización de lo social-histórico que hoy parece haber colapsado.

Ya no hay banquete, el paisaje cambió a partir de un derrumbe, le vimos la cara a la devacle.

Aquel banquete, tal vez, impidió reconocer en su mas plena dimensión el tiempo que habitamos. Es lógico: cuando uno está invitado a una fiesta no suele interrogarse quien se termina haciendo cargo de los costos.

Países que otorgan visas a terroristas, con posterioridad al atentado, como ocurrió recientemente en Estados Unidos, donde compararon al Ratón Mickey con el Departamento de Migraciones, disculpándose luego, como correspondía, con el pobre Mickey Mousse.

Esta es la cara mas cruel del derrumbe, junto a la cual cae el tradicional optimismo del viajero.

Por cierto, no es sencillo abordar este tema, y por cierto no estoy aquí pensándolo con el fin de implementar nuevas políticas de márketing turístico, no hay márketing posible que permita reiniciar un banquete, cuando el invitado ya no concurrirá confiado como antes.

Lo que me convoca es intentar un análisis del fenómeno sin más fines que el de invitarlos al replanteo, sin ingenuidades, la realidad ya no nos autoriza a ello. La emergencia obliga a arriesgar una reflexión, aunque mas no sea, provisoria.

Creo que queda claro que no me refiero a las circunstancias por las que atraviesa hoy nuestro país, me refiero, a una realidad de la época, en la cual parece que llegamos a interrogarnos por la vida y su preservación, a partir del significado que cobra la misma al verse amenazada por esta realidad bélica mundial, donde lo que aconteció ayer, se mezcla con lo que acontece ahora y la incertidumbre por lo que pueda acontecer mañana: ¿llegará la "lluvia de aviones" prometida?.

Analizar la Seguridad Turística ya no es solo una cuestión social, política, jurídica, sino que es una problemática de la dignidad humana.

Las compañías de aviación comercial se enfrentan cada vez mas, a casos del llamado "miedo a volar" o aerofobia, y esto descoloca, deja sin referentes, puesto que la aviación comercial suele dedicarse, históricamente, al traslado de pasajeros, no a crear programas de seudo-tratamientos psicológicos.

Este presente de profunda crisis política mundial impide discernir. En esta trampa he intentado no caer, por respeto a la profesión que ejerzo.

No daré recetas (porque no las tengo, ni las busco) para "vender seguridad turística", mi afán es otro, el de encontrar sentido.

Volviendo a Nicolás Casullo :

"Las pérdidas, ese tormento del mundo que no atañe tanto al intelecto como al sentimiento, puede ser traducido como temática....."

Seguridad Turística :Definición

"Entendemos por Seguridad turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras"

(Arq. Luis Grünewald, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda",op.cit.)

El análisis de la seguridad en el sector turístico, debe basarse en REALIDADES, esto es, en el conocimiento de la situación del Turismo en el momento actual.

A mi entender, resulta evidente que el factor mas preocupante es este escenario bélico que inauguró el nuevo milenio, con lo cual la seguridad, tanto del turista como del residente, en muchos países está fuertemente debilitada, generando un grave trauma social y económico que repercute sobre el sector turístico, viéndose el mismo gravemente afectado, como lo indican las cifras y proyecciones realizadas para el presente año 2002 por la OMT.

La inseguridad que han generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como en Medio Oriente, y otros países latinoamericanos, nos enfrenta a una realidad que no parece alentadora.

Según datos de la OMT, los viajes-vacaciones representan el 60% o mas de las llegadas, frente al 30% de los viajes de negocios. De este modo, la aportación que el turismo realiza a la economía de algunos países, es importantísima.

La Demanda, hoy, no solo exige variación en las ofertas, destinos novedosos, aventuras, sino fundamentalmente, seguridad.

En este punto parece crucial, a mi entender, la seguridad vinculada al transporte aéreo de pasajeros. El esplendor que ha mostrado el turismo en las últimas cuatro décadas del siglo XX, cuando dejó de ser una actividad elitista, para ser accesible a la mayoría, lo que se ha dado en llamar "turismo de masas", (y a lo cual hemos hecho referencia ya en estudios anteriores), toma hoy otro matiz.

El turista del nuevo milenio, exige seguridad, porque ya ha conocido el confort, ha conocido la innumerable variedad de ofertas, de modalidades de hacer turismo, ya ha realizado su "protesta" frente al turismo masivo, ya ha saciado, en parte, su "sed" de turismo.

Ahora, el viajero que en décadas pasadas reclamaba destinos inexplorados, no saturados, el que rechazaba el "paquete", hoy nos pide seguridad, esta es la expresión de la tendencia actual, lo cual es lógico si pensamos el escenario conflictivo de la nueva sociedad actual.

A partir de aquí, interpreto que la tendencia será la de preferir los viajes dentro del territorio del país de residencia, o países limítrofes. Quizá sea en mi opinión algo aventurada, pero creo que ésta será la proyección para este 2002, y quizás para años sucesivos, si la seguridad mundial sigue viéndose amenazada.

A mi criterio, el turismo nacional, superará al internacional como tendencia mundial. No podemos olvidar el telón de fondo mundial, y mantener la ilusión de que ofreciendo políticas de protección, seduciremos al viajero. Y esto es así, porque los analistas del fenómeno, a menudo piensan tanto en términos de "turista" como entidad diferenciada, que olvidan que el turista anida en un sujeto: esto que parece obvio, a menudo obnubila la mirada del fenómeno.

El turista, a grandes rasgos, atraviesa tres momentos:

a-la búsqueda de información previa al viaje.

b-Una cierta exigencia de adaptación durante la realización del viaje.

c-Se torna un referente para viajeros potenciales, según la experiencia que haya tenido en el destino.

El agente de viajes, suele ser quien brinda la información, pero hoy, la saturación diaria de noticias que provienen de los medios masivos de comunicación, lo han desplazado. Tenemos sobresaturación de información, y la misma refleja una realidad que no es del todo alentadora, por un lado, y por otro, desplaza al agente de viajes como medio de información.

Podríamos decir que hoy, no se vende turismo, el individuo está tan "sobreinformado" que es él quien compra. La Demanda ha revertido el proceso. La oferta solo realiza operaciones comerciales.

Esto repercute sobre el punto b), en la medida en que la adaptación al destino, se traduce hoy en una serie de interrogantes que otrora no se formulaban. Tal vez podríamos decir, que la realidad actual coloca al sujeto frente al interrogante de si tendrá que adaptarse o cruzar los dedos para salir ileso.

Para una gran mayoría, a la hora de viajar, el factor de decisión más importante es la **SEGURIDAD**.

En los días en que escribo este texto, se ha difundido la decisión de los Estados Unidos acerca de bajar la calificación que tiene nuestro país con respecto a la seguridad aérea.

Sí, leyó bien: Estados Unidos opina y califica la seguridad aérea de otros países, luego de haber otorgado la visa a los autores materiales del atentado a las Torres, con posterioridad al hecho.

Yo me detengo especialmente en estos titulares, debido a mi actividad profesional, pero les aseguro que hay "porciones de la realidad", que me dejan sin argumentos explicativos, o lo que es peor, anula toda lógica de procesamiento de los datos.

Imagino entonces a un turista potencial frente a estos titulares, y me pregunto ¿qué interrogante se formulará al respecto? ¿cómo influirá esta medida en su toma de decisiones? ¿hallará alguna lógica explicativa? ¿cuál?.

Conclusiones

- 1 .La tendencia será la de preferir el turismo nacional o interregional al internacional, a nivel mundial.
2. Aquéllos países que queden al margen de alianzas políticas frente a conflictos bélicos, no presentarán decrecimiento del turismo receptivo internacional.
3. La percepción de seguridad en el viajero, deberá ser reforzada en el ámbito del transporte aéreo, mas que en ningún otro.
4. De lo dicho en el punto 3, se desprende, la necesidad de implementar una campaña de difusión orientada a brindar seguridad al viajero en vuelo.

Referencias

- (1) Arquitecto Luis Grūnewald, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la Demanda")
- (2),(3) Diccionario de Psicoanálisis de Laplanche y Pontalis.
- (4) Nicolas Casullo "Modernidad y Cultura crítica", Ed. Paidós, 1ª edición, 1998
- (5) Henri Ey, "Tratado de Psiquiatría", Ed. Masson, 1989. Pags. 3 y 5.

Autora: Silvia Morales
Argentina - 9/28/2002

Seguridad en Hotelería: un enfoque sistémico.
Lic. Silvia Morales.

Nos interrogamos cómo mejorar la calidad de nuestro servicio, debido a que hoy, mas que nunca, la calidad en hotelería está indisolublemente ligada a brindar seguridad al huésped.

Para lograr una respuesta que conlleve a una toma de decisiones eficaz, debemos focalizar nuestra atención en el cliente, puesto que para mejorar la calidad, debemos conocer lo que él necesita y demanda. Para lograr calidad debe haber una gestión, y para ello, debe generarse en la empresa toda una **cultura de la seguridad.**

No se trata solamente de tomar algunas medidas aisladas tendientes a brindar seguridad, sino implementar un cambio en la visión de la empresa que nos brinde sostén.

Debemos apuntar a una brindar mayor calidad.

Desde el punto de vista de la Estrategia Corporativa debemos apuntar a:

- **mayor visión.**
- **Mayor misión.**
- **Mas valores.**
- **Mas principios.**

Desde la Estrategia del Personal, debe haber:

- **Mayor conocimiento**
- **Mayores habilidades**
- **Mas aptitudes.**

Tenderemos a lograr mas EFICIENCIA en el servicio, mayor EXCELENCIA y mas SEGURIDAD.

La empresa debe asumir la necesidad de un cambio de paradigmas, o bien, optar por el polo de la inmovilidad. En medio de una realidad cambiante que enfrenta a nuevas exigencias, ¿porqué resistirse al cambio?, o en tal caso, ¿porqué negar que si permanecemos inmóviles frente a la exigencia del cambio, podemos volver a nuestra empresa inoperante?

De esta confrontación entre optar por un cambio necesario, o bien, quedarse aferrado a viejos esquemas, surgirá una nueva cultura de la empresa.

El cambio propuesto según una mirada sistémica, no debe generarse verticalmente, en el sentido de la Gerencia hacia los empleados, sino que el cambio debe operarse y asumirse desde todas las áreas de la empresa, y todos sus miembros deben cooperar.

Pongamos un ejemplo: a menudo está más en contacto con el huésped del hotel la empleada de limpieza que el Gerente General, siendo a ella a quien el huésped hace llegar comentarios, quejas, reclamos, relativos al

hospedaje, por ejemplo: que el agua caliente del baño no sale del grifo como correspondería.

Es necesario, pues, crear una conciencia de empresa como un todo, visto como un sistema, donde todo el personal esté instruido para contribuir a eliminar las falencias que puedan presentarse, elevando a su superior inmediato los reportes que fuesen necesarios para efectuar la mejora de que se trate.

El ejemplo del agua caliente no es menor, para el huésped no lo es. La persona que recibe el reclamo debe reportarlo hasta el sector que corresponda (por ej: mantenimiento) de forma tal que, en el menor tiempo posible, el problema sea solucionado.

Esta concepción de la empresa como un SISTEMA, donde todos sus sectores están vinculados y cada área está capacitada para cumplir su función, con un satisfactorio grado de comunicación entre ellos, es lo que sienta las bases para materializar el objetivo propuesto, esto es: **CONOCER AL HUESPED Y FIDELIZARLO.**

Es necesario crear una conciencia de trabajo en equipo, y de la importancia de todos los roles dentro del mismo. Para esto , como hemos señalado anteriormente, debemos contar con personal capacitado para cada función y con un alto grado de comunicación entre las áreas.

Mencionamos como objetivo: conocer y fidelizar al cliente-huésped. Para esto es necesario:

1. Identificar sus motivaciones, móviles y gustos.
2. Evaluar qué debemos mejorar.
3. Decidir cómo hacerlo.
4. Implementar controles
5. Supervisar.

Si la seguridad es una prioridad hoy en día, debemos invertir en seguridad. Si un huésped abandona el hotel porque se le ha sustraído un objeto valioso, entonces cabe preguntarse:

¿ He invertido lo suficiente para brindarle seguridad?
Si no lo hice: ¿ qué esperaba yo de la seguridad?

Si en el área de la Seguridad hotelera no implementamos medidas de control para reducir los riesgos, el que corra el riesgo no será solamente el huésped, sino también el hotel, y el riesgo puede llegar a ser alto.

Para reforzar la Seguridad, alguien (o todos), en algún momento debe tener que denunciar algo o decir "no". Esto puede ser difícil, sobretodo si se percibe que se daña a un compañero de trabajo, por ejemplo: en el caso de la empleada de limpieza que denuncia el desperfecto del grifo de agua. Ahora bien, si los cambios están correctamente implementados, ella deberá saber que si reporta la queja al área de mantenimiento, no por eso causará el despido de un trabajador.

El personal debe tener en claro QUIEN hace QUE y PARA CUANDO.

Debe implementarse un programa de gestión de calidad realista, acorde a las dimensiones, expectativas y recursos de la empresa.

La Seguridad no puede dejarse librada al azar, sino que debe ser planificada, enfatizando la adherencia a las normas.

Para esto, debe haber:

1. **Conciencia de la situación**
2. **Comunicación entre los distintos sectores**
3. **Liderazgo y autoridad**
4. **Trabajo en equipo**
5. **Toma de decisiones.**

Esto significa generar una cultura de seguridad, para lo cual, además del correcto feed back entre las partes, debemos contar con la capacidad de oír la necesidad de un cambio en el momento justo. Esto no significa cambiar constantemente, porque en este caso el cambio se torna anárquico, sino una disposición a oír las necesidades del huésped en el momento adecuado.

Cada trabajador deberá tener un claro reconocimiento de cuál es su rol, su espacio dentro de la empresa, y su función.

Plantear que la opinión de todos es necesaria para gestionar un cambio de paradigma, no implica ignorar que las decisiones solo las toman unos pocos.

La decisión nunca es del orden de la horizontalidad: alguien debe asumirla y concretarla, pero para eso debe basarse en la realidad que le hacen llegar las diferentes áreas de la empresa.

El que toma la decisión de un cambio, orientado a implementar una política de seguridad, debe poseer capacidad de liderar la conducción, y esto no implica solo "mando".

Toda empresa debe tener conciencia de sus fortalezas y debilidades, para reforzar las primeras y eliminar o reducir las segundas.

Si la SEGURIDAD en un hotel es un cambio que debe implementarse, o reforzarse, este modelo de empresa como SISTEMA, es una propuesta de acción.

Recordemos: Para fidelizar al cliente-huésped debemos primero conocerlo, y para esto debemos comunicar todas las áreas del hotel, conformando un SISTEMA eficaz.

***Lic. Silvia Morales.
Psicóloga.
Psicosociología del Turismo.***

Sobre el autor.

Licenciada Silvia Di Santo de Morales

Psicóloga

Universidad de Buenos Aires.

Profesora Titular de la cátedra “Psicología y Sociología aplicadas al Turismo” en la carrera de Turismo de la Facultad de Historia y Letras de la Universidad del Salvador, desde el año 1990 hasta el año 1998

Profesora titular de la primera cátedra de “Psicología del Deporte”, de la Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y Deportiva de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador, desde 1996 hasta 1999.

Directora del grupo de estudio sobre "Demanda Turística: motivaciones y tendencias" del Departamento de Posgrado de la Facultad de Historia y Letras de la Universidad del Salvador. Desde 1996.

TRABAJOS PUBLICADOS:

”Aportes para una Sociología del Turismo”, Revista Signos Universitarios, Año XII, n* 24. UNIVERSIDAD DEL SALVADOR.

-”Las motivaciones del acto turístico”, Revista de la Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos (AMSCA), año 5, n* 19.

”Turismo estudiantil de fin de curso en la República Argentina: síntesis histórica”, Universidad del Salvador y el Ministerio de Turismo de la Pcia. de Río Negro, año 1995.

1997- LA INTEGRACION DE LAS PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS EN EL MEDIO URBANO Y RURAL DURANTE EL TIEMPO LIBRE DEDICADO AL TURISMO Y LA RECREACION: una propuesta educativa. UNIVERSIDAD DEL SALVADOR. Revista Signos Universitarios N* 28 Enero-junio 1998.

LIBROS

1999- MANUAL DE CALIDAD DE ATENCION A PERSONAS CON CAPACIDADES RESTRINGIDAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO. SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION, COMISION NACIONAL ASESORA PARA LA INTEGRACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD, UNIVERSIDAD DEL SALVADOR, ASOC. ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO -AAAVYT- y ASOCIACION DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE BUENOS AIRES -AVIABUE-.

TRABAJOS DE INVESTIGACION:

"Turismo estudiantil de fin de curso en la República Argentina", trabajo interdisciplinario de investigación realizado conjuntamente por la Universidad del Salvador y el Ministerio de Turismo de la Pcia. de Río Negro, año 1993/94. Módulo: Demanda.

CONCURSOS y PREMIOS

"La integración de las personas con capacidades restringidas en el medio urbano y rural durante el tiempo libre dedicado al turismo y la recreación: una propuesta educativa" Concurso 40 Aniversario de la Universidad del Salvador. 1996. Coautora junto al Arq. Luis Grunewald, obteniendo con tal trabajo el Premio 40 Aniversario de la Universidad del Salvador.

MEDIOS RADIALES

Entrevistas radiales realizadas por Radio Cultura (FM 97.9) los días 30-9-94 y 10-01-95 sobre el tema "Motivaciones turísticas".

Aspirante al cargo de profesora titular de la asignatura "Psicología y Comunicación", de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Prueba de oposición, antecedentes y entrevista personal realizada ante jurado designado por Resolución N° 6327/01, integrado por los Profesores Emilio Rafael de Ipola, Blas de Santos y Moisés León Rozitchner.

Asistente al Foro Internacional sobre Seguridad Turística organizado conjuntamente por la Secretaría de Turismo de la Nación, el Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina y la Fundación Turismo para todos. Mes de Mayo, año 2002.

Asistente a las 5 Jornadas Internacionales de Actualización en CRM y Factores Humanos para la Aviación, ciudad de Buenos Aires, día 12 de Abril del 2002.

Asistente al Segundo Encuentro del Seminario Intersectorial de Seguridad Aérea 2002, organizado por CIPA (Centro de Instrucción del Profesional Aeronáutico), el día 11 de Julio.

Asistente a las II Jornada sobre Turismo para la Tercera edad, realizado en la Ciudad de Buenos Aires el día 25 de Junio del 2002, organizado por la Fundación Turismo para todos y Cohabitam.

Autora del artículo " Psicosociología del Turismo: Análisis del concepto de seguridad turística", publicado por el portal de internet de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México)

Coordinadora del grupo MSN "Psicosociología del Turismo", comunidad electrónica dedicada al abordaje psicosociológico del fenómeno turístico, intentando facilitar un espacio para el intercambio y encuentro de los profesionales del sector turístico.

Disertante invitada al Primer Congreso Internacional sobre Psicosociología del Turismo y Seguridad Turística y Aérea, Quito, Ecuador, octubre del año 2002.

-Asesora del portal “Seguridad y Defensa”

-Consultora de la cátedra de Psicosociología del Turismo, C.E.T.U.R.
(Universidad de La Habana, Cuba), convocada por el Dr. José Perelló Cabrera y el Lic. Ernesto Gort Torrés.

Docente a cargo del área de Demanda Turística de la “Fundación Turismo para Todos”,
Director: Arq. Luis Grunewald, aula virtual

Autora de artículos publicados por las Revistas Baluarte (Año 3, Número 13) sobre Psicosociología del Turismo y Seguridad Turística.

Autora de artículos publicados por la U.N.A.M. (Universidad Nacional Autónoma de México)

Artículos publicados por la Universidad del Salvador (Revista Signos Universitarios)

Consultora entrevistada por “Viajemos sin límites”, emisión radial de Andalucía, España, dirigida a no videntes, abordando diferentes temas sobre accesibilidad turística para personas con capacidades especiales. Entrevistas realizadas por la señora periodista Nuria del Saz.

-Docente invitada por el Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina (I.U.P.F.A.) en la carrera de Seguridad en Hotelería,.

Postgrado sobre Psicología Aeronáutica realizado en la Universidad de Buenos Aires, Carrera de Psicología, año 2003. Titular: Lic. Modesto Alonso

Docente invitada por la Universidad Argentina de la Empresa (U.A.D.E), como disertante sobre Demanda Turística, necesidades y tendencias, posgrado sobre Gestión Hotelera.

Entrevistada por la Radio AM Concepto para el programa “Todo Turismo” AM 1150. Buenos Aires, Argentina.

Coautora del libro “Turismo para Todos” traducido recientemente al idioma portugués

Autora de varios artículos publicados en la Revista M&T Marketing y Turismo.

Miembro del Grupo Gestión del Conocimiento, en intercambio conjunto con el Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, Cuba.

Tema: Turismo en la Tercera Edad.
Silvia Di Santo de Morales.

Situación del envejecimiento de las Sociedades. En el mundo y en Argentina.

El actual envejecimiento de la población mundial no tiene precedentes en la historia de la humanidad.

La ONU considera que una sociedad envejece cuando más del 7% de su población supera los 60 años.

En algunos países europeos el tema es serio y el Estado ya interviene con políticas.

Lo cierto es que hoy en el mundo desarrollado hay mas ancianos que niños.

Este envejecimiento de las sociedades es una realidad que se acentúa en:

- a) los países más desarrollados
- b) en las grandes urbes.

Esto se debe a dos factores preponderante:

- 1) El aumento en la expectativa de vida
- 2) La baja tasa de natalidad.

En Francia se intenta recuperar el crecimiento del país instando a tener más hijos (visión reproductiva del presidente Chirac), que intenta, entre otras cosas, salvar la crisis del sistema de jubilaciones.

Insta a las familias a tener más hijos para conseguir el equilibrio futuro del sistema de jubilaciones.

El sistema de jubilaciones sufre el peso del boom que producirían los retiros inminentes. El proyecto de reforma jubilatoria en Francia provocó huelgas en todo el país y marchas callejeras.

Este cambio forma parte en Francia de un paquete de reformas con las que el gobierno pretende combatir un déficit que supera los márgenes autorizados por los acuerdos europeos.

Este llamado del Presidente Chirac a que "hagan el amor y tengan hijos" tiene una importancia política tanto para su país como para el futuro de las naciones europeas que sufren problemas demográficos similares y ven en ello una amenaza que puede hacer colapsar su economía.

Vemos que esta realidad tiene efectos sociales, políticos, económicos.

Afectará la capacidad de producción y de consumo futuros.

Entre los estados europeos más afectados podemos citar a Francia, Italia, Alemania, España,

Reino Unido y Portugal.

Una población en baja, indicará que habrá en un futuro:

- 1) menos productores de bienes y servicios.
- 2) Menos personas que consuman, que gasten e inviertan su dinero.

Además habrá menos trabajadores que aporten fondos para solventar el sistema jubilatorio.

Esto acrecentado por las mayores expectativas de vida y la baja de los niveles de natalidad.

Europa es, según la ONU el único de los 5 continentes cuya población decrecerá en los próximos 50 años.

Según los expertos se necesitan una tasa de natalidad de 2 hijos por cada familia para que se mantenga constante la cantidad de habitantes de un país.

La tasa europea actual es de 1,6 hijos.

Esto afecta básicamente el financiamiento de las pensiones.

Históricamente había dos aportaciones por cada jubilado, actualmente los países europeos muestran un promedio de 1 por 1.

El futuro es negativo: habría menos de un aportante por persona lista para jubilarse. A esto se suman los gastos que también aumentan en el sistema de salud cuando aumentan las expectativas de vida.

A esto también se suma la intolerancia europea hacia el inmigrante, que podría ser una solución en cuanto mano de obra que garantice que la industria europea no se hunda en la inproductividad.

Vemos como el problema del envejecimiento de las sociedades afecta en varios terrenos.

En el mundo en la actualidad tenemos:

Edad promedio: 26 años

País mas joven: Yemen (edad promedio de 15 años)

País mas viejo : Japón (edad promedio de de 41 años)

En el 2050 las proyecciones indican:

Edad promedio mundial de 36 años

País mas joven Nigeria (edad promedio 20 años)

País mas viejo España (edad prom. 55 años)

En Francia, el 21 % de la población supera los 65 años, y en Italia el 24%.

En medio siglo tendrán mas de 65 años el 33% y el 44% respectivamente.

Situación en Argentina.

La Argentina es el tercer país de Latinoamérica con mas tasa de envejecimiento, luego de Uruguay y Cuba.

HOY:

Tenemos el 13.3% de la población del país con mas de 60 años.

Hacia el 2050

Según la ONU Argentina tendrá un 23% de la población con mas de 60 años-

La tasa de natalidad es de 2,6 niños por mujer y la esperanza de vida de 73 años. (promedio este ultimo similar al de los países europeos)
Ahora bien, una mayor expectativa de vida no garantiza una mejora en la calidad de esa vida.

Comparativamente tenemos, si analizamos los dos factores mas determinantes del fenómeno:

- 1) Una tasa mas elevada de natalidad.
- 2) Niveles idénticos de expectativa de vida que Europa-

En nuestro país el sistema jubilatorio y el de salud son muy deficitarios y no permiten atender como corresponden los requerimientos del anciano.

La prolongación de la vida es una buena noticia pero plantea desafíos sobre todo en sociedades en crisis.

Podemos llamar a esta realidad como "revolución silenciosa" y tener en cuenta lo dicho por un estudioso del fenómeno:

"Los países desarrollados se hicieron ricos antes de volverse viejos, en cambio, los países en vías de desarrollo se están volviendo viejos antes de haber logrado hacerse ricos"

La ONU promueve para sus países miembros, la adopción de medidas de protección de los mayores por parte de los Estados.

Se intenta llevar a cabo PLANES DE ACCION que tengan en cuenta las particularidades de crecimiento demográfico de cada país.

En América central este proceso de envejecimiento es mas lento.

A comienzos del siglo XX se puso el acento en los recursos destinados a la educación y empleo de los jóvenes. En el comienzo del tercer milenio, se deberá enfocar hacia la protección de las necesidades del anciano.

Esto implica por parte de los gobiernos: mejoras sanitarias y en las políticas de jubilación-

Se intentan crear nuevas formas de jubilación flexibles y voluntarias, de modo que el individuo siga trabajando tanto tiempo como sea capaz de hacerlo.

Esto intenta lograr que las economías no colapsen.

II) ASPECTOS PSICOLOGICOS Y SOCIOLOGICOS DE LA TERCERA EDAD-

Al hablar de Tercera Edad hacemos referencia a cambios que se dan en tres esferas:

- 1) biológicos
- 2) psicológicos
- 3) sociales.

Estos tres ámbitos interactúan.

En un estudio o exposición basada desde un punto de vista evolutivo, debemos tener en cuenta

la historia personal de c/individuo.

Cuando nos referimos a procesos generales, no debemos olvidar que cada historia tiene características propias.

El anciano habita dos espacios: un espacio SOCIAL
Y un espacio CORPORAL.

En ambos espacios se producen cambios al entrar y atravesar esta etapa de la vida. Debemos tener en cuenta que al hablar de Tercera Edad nos referimos a individuos entre los 60 años y los 80, luego hablamos de cuarta edad-

Me interesa establecer aquí una diferencia dada por la autonomía o dependencia que pueda tener el anciano, lo cual condiciona y marca fuertemente su realidad y su relación con el mundo y con los otros y también exige diferentes pautas de calidad en el sector turístico.

El anciano puede ser:

- 1) Autoválido
- 2) Dependiente.

El anciano dependiente es aquel que por motivos psicologicos, biológicos o sociales se encuentra necesitado del cuidado de terceros (persona o institucion) para satisfacer sus deseos o necesidades.

El anciano dependiente queda en parte implicado en la voluntad de otro al que llamaremos cuidador

El cuidador tiene a su cargo los aspectos dependientes del anciano, esto es, hay aspectos en los que necesita cuidados de otro, y aspectos en los que puede ser autoválido.

Entonces podemos referirnos a "anciano con aspectos dependientes", mas que a "anciano dependiente", reformulando el concepto.

Por ejemplo: puede ser dependiente para movilizarse solo pero no para decidir voluntariamente.. En este caso el cuidador no debería adueñarse de la voluntad del anciano, sino solo acompañarlo en su imposibilidad motriz.

Al mismo tiempo, el cuidador, además de ser quien lo ayude en sus aspectos dependientes, debe ser quien haga que se respeten sus derechos.

Generalmente el cuidado primario que reciben los ancianos es proporcionado por su hogar, este contacto íntimo con su grupo familiar establece otra fundamental

diferenciación respecto del anciano que está solo. El núcleo familiar puede ser continente, o no serlo.

¿qué es un núcleo familiar continente?

Es el que es capaz de satisfacer las necesidades básicas del anciano, esto es: afectivas, económicas, sociales, etc.

Dentro del contexto familiar el anciano cumple una serie de roles Todo marcha bien mientras pueda seguir cumpliéndolos, y asumiendo las distintas tareas y ocupando el lugar como normalmente lo ha hecho. Esto es, mientras es AUTOVALIDO.

Cuando ya no posee autovalidez para asumir sus roles, esto hace que para los demás integrantes del grupo familiar que se generen nuevas obligaciones.

El anciano pasa así a significar una nueva demanda para el grupo: exige dedicación, dinero y tiempo.

Esto cambios en la autovalidez del anciano generan ansiedad en el grupo familiar. Esta ansiedad puede tomar diferentes formas dentro del grupo, y es generalmente motivo de conflictos.

Cuando hablamos de grupo familiar continente, esto se vincula a la capacidad del anciano de poder seguir asumiendo sus roles.

El problema crítico es la "división de las responsabilidades" que trae aparejadas el cuidado del anciano: quien se hace cargo de él dentro del grupo.

Esto puede dar lugar a tensiones y alejamientos dentro del grupo familiar. Generalmente, siguiendo el proceso natural de división del trabajo, un miembro del grupo es el que se hace responsable de contener los aspectos negativos o atemorizantes de la tarea del cuidado del anciano, en una especie de "acuerdo tácito" en el que se compromete a encarar el problema.

Este miembro será el encargado de "alejar" todo problema que el anciano suscite, como en una especie de función mágica.

Así vemos que los roles se invierten en el sentido de que un adulto asume el lugar del cuidado materno del anciano que algún día desempeñó ese rol maternal.

Así, dentro de la familia y su dinámica, el anciano y el cuidador conforman una especie de

"persona única" donde todo el problema queda reducido a esa diada, donde ambos son el problema, y pueden quedar ambos segregados del resto aunque vivan todos bajo el mismo techo.

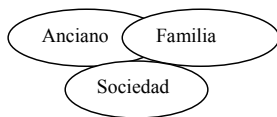
La Organización Mundial de la Salud nos informa:

Tercera Edad = el 60% son autoválidos
25 al 30% tienen alguna discapacidad
10 al 15% son dependientes.

La Familia

La familia es un SISTEMA abierto y dinámico, esto es: articulado con el entorno y con características singulares.

El sujeto interactúa con los "otros" del escenario social y es parte de la estructura familiar, lo cual lo implica en un doble proceso.



En cada sujeto este proceso de interacción Anciano -Familia - Sociedad es único.

El anciano y su entorno están en un constante proceso de cambio y evolución de manera que ambos se influyen y modifican mutuamente.

Los cambios que a lo largo de la historia tuvo la FAMILIA y la Sociedad hace que sea imposible pensarlos en un sistema, sin tener en cuenta los otros Sistemas.

El proceso de Interacción Anciano- Familia - Sociedad es dinámico y evolutivo.

El anciano, en este escenario social y familiar necesita de una constante confirmación.

Hay que repensar:

- 1) los roles dentro de la familia y la Sociedad de cada uno de sus miembros.
- 3) Ver las interacciones entre esos roles
- 4) Como inciden esos cambios en las distintas esferas (por ej: los cambios que conducen a la baja de natalidad)
- 5) Repensar los Ideales culturales y los mandatos culturales que recaen sobre cada uno de los miembros, y sobre el anciano en particular.

Si observamos la realidad y el envejecimiento de las sociedades, vemos que los dos factores-causa son:

- 1) mayor expectativa de vida
- 2) baja en la tasa de natalidad-

Y tambien vemos que se da con mayor frecuencia en

- 1) los países desarrollados
- 2) las grandes ciudades.

Tomemos una de las causas: la baja en la tasa de natalidad y vinculemosla con el envejecimiento mas acentuado de las poblaciones de países desarrollados y la incidencia mayor en las grandes ciudades.

Vemos que esto se conecta con:

- 1) maternidades mas tardías
- 3) inserción de la mujer en el mundo laboral
- 4) exigencias mayores en los roles profesionales y laborales en las grandes ciudades.
- 5) Lazos familiares y afectivos cada vez mas laxos debido a la carencia de tiempo

Cae la tradicional imagen de la madre full time y ese rol pasa a ser compartido o delegado al abuelo/a que recupera un rol materno de crianza para con sus nietos. Ahora bien, esto a menudo genera un conflicto dado que el hijo que delega la crianza del nieto al abuelo/a a menudo pone pautas estrictas que implican que esto no le confiere al anciano "voz y voto" por lo cual queda incluido y excluido al mismo tiempo. Es un " hacete cargo pero no te metas"

Bastante ambivalente, por cierto.

El abuelo de hoy "cria" pero no toma decisiones, y a menudo el rol de educador no lo ejerce nadie, o es delegado en instituciones (la escuela) donde cada vez hay mas niños desamparados y huérfanos con padres vivos.

Podemos ver que se le confieren responsabilidades y obligaciones pero con mensajes ambivalentes, poco claros, que dejan al anciano en medio de un circuito donde la comunicación no es clara, o al menos, no es acorde con los valores que él sustenta y con los que educó a sus hijos.

Este es un tema: el rol del abuelo como "criador".

Pero ¿qué sucede cuando es él quien reclama ser cuidado?

La familia es un entramado dinámico, abierto y complejo.

A menudo genera mucha angustia en el adulto ver que sus padres (que eran el símbolo de la fortaleza y el amparo) ahora revierten el proceso y son ellos quienes deben encarnar el rol de dar fuerza al anciano desvalido. Es un reflejo que no es fácil de asimilar: la desvalidez de los propios padres.

Ustedes saben que los ideales culturales son introyectados transformándose en IDEAL DEL YO.

Instancia intrapsíquica que contiene los ideales de la cultura con la que se coteja el YO.

En un momento histórico donde se sostienen ideales tan "apremiantes" para el YO no es fácil ninguna etapa, menos la es la Tercera Edad, tanto para el anciano como para quienes lo rodean.

Cuales son los valores imperantes hoy?

Poder- Dinero-Éxito.

Pero los mismos se deben reafirmar en forma constante, no son ya lugares ganados donde el prestigio adquirido queda para siempre, sino que la cultura de la inmediatez hace caducar rápidamente esos logros y no se valora ya el prestigio que el sujeto de la tercera edad pudo haber tenido en su etapa "productiva", sino que al quedar apartado del aparato productivo conlleva una valoración social negativa.

El Ideal Cultural presiona al YO

El Yo (en cada etapa) se mide con el IDEAL

Muchas situaciones generan tensión al Yo, conflicto, angustia.

La jubilación es vivida en ciertos aspectos como un alivio a tantos años de trabajo, pero también es el signo de un retiro laboral obligado que se asocia a menudo con un retiro "de la vida".

Observen pequeños detalles que sufre la persona de la Tercera Edad:

- 1) no obtiene créditos hipotecarios
- 2) carnet de conducir cada 1 año, o no se lo otorgan
- 3) medicina pre- paga se encarece
- 4) cotidianamente enfrenta pequeños duelos por pérdidas como éstas. Pérdidas de prestigio, de poder, de roles, de un lugar social más valorado y posibilitador.
- 5) Además de las pérdidas de seres queridos o del propio cónyuge.

TURISMO EN LA TERCERA EDAD

Características del Segmento

- 1) Es uno de los segmentos de mayor crecimiento, como vimos
- 2) Es el que dispone de mayor TL (unos 20 años luego de su retiro de la etapa laboral)
- 3) Puede vacacionar en temporada baja, por lo cual es rentable en épocas de baja rentabilidad para la oferta al no tener estacionalidad.
- 4) Sus estancias suelen ser más prolongadas
- 5) Son repetitivos, si obtuvieron calidad, son más fáciles de fidelizar
- 6) Viajan a veces acompañados, por lo cual el gasto es superior a otros segmentos
- 7) Son activos, curiosos, vitales.

La CALIDAD para ellos va asociada a dos cuestiones

- 1) accesibilidad
- 3) seguridad
- 4) Buen trato

El Arq. Barroso dice que Tercera Edad es una palabra joven.

Analizar su problemática en términos de "etapa laboral activa" entrecruza dos variables:

- 1) edad
- 2) actividad.

Esto varía en las distintas profesiones y del varón a la mujer.

La jubilación es el derecho a percibir dinero sin trabajar. Por lo tanto es una forma de solidaridad social.

Comienza a expandirse luego de la década de 1940 donde las luchas sindicales de la primera mitad del siglo 20 tuvieron en parte este objetivo.

El clasificador social de la tercera edad gira en torno al énfasis puesto en

Activo (Persona que produce)

No activo (persona que no produce)

Sabemos que el turismo descansa sobre dos pilares

1) disposición de Tiempo Libre

3) capacidad de ahorro

Y agregaría yo: del deseo de disponer de TL y de dinero para dedicar al turismo.

La tercera Edad cumple con el primer requisito: puede salir de vacaciones cuando quiere, por lo cual se torna rentable en épocas de temporada baja-

Pero la capacidad de ahorro de las personas no productivas es menor. Y es menor por tanto, su capacidad de gasto-

Entonces cabe preguntarse

¿cuál es la capacidad de comprar turismo en las personas mayores?

¿Son ellos los que compran?

La Tercera Edad supone mas gastos en salud, mas preocupaciones por el tema, mas temores asociados.

Entonces debo pensar ¿quién compra y para quien?

En el esquema del

PROCESO DE DECISION DEL CONSUMIDOR

Estimulo	RESPUESTA
PRODUCTO	elección de producto
PLAZA	elección de marca
PRECIO	momento de la compra
PROMOCION	cantidad de la compra

Debemos interrogarnos sobre la caja negra, esto es, los motivos por los cuales decide el consumidor, y además, ¿quién es el que decide?

En la tercera edad, ¿alguien se apropia de la voluntad de decidir?

Quien decide sobre los distintos aspectos del viaje y sobre su realización?

Si el anciano percibe menos ingresos, se supone efectúa gastos inherentes a cubrir las necesidades básicas, por lo cual en el punto del ahorro el mismo disminuye.

El hecho de que la tercera edad crezca como población no implica necesariamente que crezca como demanda, no la transforma en demanda-

La oferta tendrá que ver el modo de implementar políticas de acción tendientes a captar este segmento en crecimiento, pero no necesariamente transformados por ello en demanda manifiesta, sino más bien en DEMANDA LATENTE.

Este terremoto demográfico nos abre una posibilidad a la oferta, tendrán que ver los modos de implementar políticas de seducción para atraer al viajero de la tercera edad.

Como ya hemos señalado, la Tercera Edad reclama:

MAYOR CALIDAD ASOCIADA A:

- 1) SEGURIDAD (medica en especial)
- 2) ACCESIBILIDAD Y
- 3) BUEN TRATO.