

## **SOCIOLOGÍA DEL TURISMO**

### **Bloque I. Conceptos sociológicos del Turismo.**

TEMA 1. Concepto y características de la sociología del turismo.

TEMA 2. Comportamiento social en el sector turístico.

TEMA 3. Concepto y características de la estratificación y estatus social. Las clases sociales y el turismo.

TEMA 4. Los efectos socioculturales del Turismo.

TEMA 5. la estacionalidad como comportamiento social.

TEMA 6. Impacto social del Turismo.

TEMA 7. Turismo y estrés intercultural.

### **Bloque II. Fundamentos sociológicos de la Empresa turística.**

TEMA 1. Empresa, empresario y sector turístico.

TEMA 2. El entorno de la empresa turística.

### **Bloque III. Principales procesos organizacionales (la vida social en la empresa)**

TEMA 1. Pequeños grupos y organizaciones.

TEMA 2. Influencia del grupo sobre sus miembros.

TEMA 3. El conflicto en la organización.

TEMA 4. La dinámica de grupo.

### **TEMA 1. Concepto y características de la sociología del turismo.**

- El comportamiento social en el sector turístico.
- Conceptos y Oc. de la estratificación y social del turismo.
- Los efectos socioculturales del turismo.
- La estacionalidad como comportamiento social
- Impacto social del turismo.
- Turismo y estrés intercultural.

### *2. Fundamentos sociológicos de la empresa turística.*

- Empresa.

#### **◆ Concepto y cc de la sociología del turismo**

El turismo es una relación en la que el contacto humano es fundamental a través de ese contacto se establecen

relaciones.

LA sociología es una ciencia q debe de estudiar todas estas comunicaciones en el sector turístico. La sociología del turismo.

Aquella parte de la sociología q estudia científicamente el comportamiento humano en relación con su conducta de tiempo libre generado por una serie de motivaciones encaminadas a satisfacer las necesidades, relacionadas con os viajes, estancias y actividades turísticas.

Científica : es una ciencia , con datos científicos, demostrable, estudia el comportamiento del ser humano en las actividades turísticas.

Necesidades : motivación : comportamiento.

Antes de tener una conducta o comportamiento tiene q haber antes una motivación q a la vez esta provocada por una serie de necesidades relacionadas con el turismo libre, ocio, aventura dependiendo de las necesidades q tengamos así será la conductas.

La sociología aplicada al turismo abarca el estudio de los comportamientos en relación con los aspectos económicos, sociales , laborales y culturales de la actividad humana.

El análisis social del turismo es un hecho moderno aunque el hombre viaje hace siglos.

Últimamente se han ido cambiando y se ha convertido en el actual turismo de masas.

Por tanto el turismo no ha sido estudiado como fenómeno social hasta la aparición del turismo de masas.

¿Porqué aparece el turismo de masas?

Condiciones :

- subida del nivel económico.
- El tiempo libre.
- Reformas laborales importantes.

Los primeros trabajos científicos sobre la sociología del turismo se debe a Robert Elnc quien define al turismo no como una corriente de personas ni como una expedición o viaje, sino como un fenómeno social ligado a las relaciones interpersonales .

El contacto entre ciudades. Este contacto nos proporciona otra definición de sociología del turismo.

Contacto o intercambio : El conjunto de relaciones pacificas y que resulta que visitan un lugar por razones no profesionales y los materiales de ese lugar .

Este reconocimiento internacional del turismo como fenómeno social aparece muy recientemente en la declaración de Manila en 1980, donde se inició la OMT después de ese reconocimiento se veía necesario estudiarlo científicamente ese fenómeno.

Hoy en día el turismo se ha convertido en una forma de vida mas normal, mas corriente. En esta forma de socialización predomina principalmente el estudio de comportamiento que realiza en el tiempo de ocio y tiempo libre , de esto puede surgir una nueva definición de sociología del turismo en la cual (distrae) que es una ciencia que estudia los aspectos del t. Libre y de la civilización del ocio de sociedad concretadas en los

viajes y en las actividades de descanso, recreo y cultura.

- **El comportamiento social en el sector turístico.**

La sociología que estudia el comportamiento del individuo en todas sus facetas , también lo estudia en su t. Libre dedicado al ocio y especialmente a las actividades turísticas y de viaje, esto significa que estudia el roll del individuo cuando representa el papel de turista y cuando es demandante de servicios y productos turísticos.

También estudia el papel del individuo cuando desempeña el papel de oferente o prestador de servicios turísticos . Estos comportamientos se establece a 3 niveles.

\*A nivel personal : esta basado en las necesidades de la persona relacionada con las motivaciones hacia actividades de tiempo libre vinculadas a actividades turísticas .Bien desde el punto de vista del vendedor.

\*A nivel interpersonal : el comportamiento del turista a este nivel se relaciona con otras personas como pueden ser familias , amigos o con las demás personas vinculadas con la venta y prestación de servicios turísticos, en este nivel de comportamiento se establecen las relaciones entre demandantes o entre demandantes y oferentes.

- A nivel transpersonal : el comportamiento del turista demandante o de cualquier oferente , trasciendo de lo personal y lo interpersonal , y se convierte en transpersonal ,esto quiere decir que un comportamiento está integrado en la forma de comportarse del colectivo al que pertenece.

- **Grupos, organizaciones, sociedades y masas. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

El comportamiento social de las personas que desempeñan cualquier roll relacionado con el turismo está constituido , en 4 tipos de unidades colectivas:

- grupos
- organizaciones
- sociedades
- masas.

-Grupos : es una unidad social de cierta permanencia o configuración cuyos miembros se consideran vinculados entre si de manera concreta por la representación de un modelo de acción común.

-Permanencia : un cierto tiempo.

- Configuración : estructura interna.
- Vincula : existe empatía y objetivos comunes.
- Acción común : tenemos conductas parecidas.

Cualquier grupo tiene formas establecidas de interacción psicológicas ,sus miembros le reconocen una realidad objetiva, y en general el grupo es reconocido como tal por los demás.

Todo grupo tiene miembros que poseen unos roles o papeles a desempeñar unas relaciones reciprocas y un sentimiento de pertenencia y participación .Otro carácter es que posee una estructura interestable, unas relaciones internas y externas , un interés y unas finalidades.

2 tipos : primarias y secundarias.

Primarias : es el que ordinariamente se constituye de forma espontánea definida por motivaciones afectivas mas que por finalidades unitarias. Son de dimensión limitada y todas las personas que están en ellas se conocen y tienen entre sí relaciones directas.

Ejemplo : la familia , los amigos ...

Secundarias : Es un grupo mas numeroso, mas organizado y menos espontáneo. Los contactos entre sus miembros no se realizan siempre directamente sino por medio de una organización ,jefes, autoridades ...

Ejemplo : grupo de turistas.

Estos grupos mas que por motivos afectivos o de contactos recíprocos se constituyen por finalidades comunes útiles para todos ellos, para finalidades distintas o a la simpatía que puede aparecer en los diversos contactos .

Una clasificación de estos grupos es la que distinguen con o sin fin lucrativo.

- No tienen fin lucrativo :

Formales : forma estable para practicar actividades turísticas.

Informales : esporádica. Para dicho fin .

–Lucrativa : producen ,comercializan y prestan los servicios turísticos.

### Definición de organización

Son conjuntos colectivos con límites relativamente fijos e identificables con una ordenación normativa con un sistema de autoridad jerárquico con un sistema de comunicación con un sistema de miembros coordinados.

Este conjunto colectivo está formado por una base ( capital humano y capital económico ) relativamente continua dentro del entorno que la rodea y se dedica a acciones que tienden a una nueva meta final.

### • Principales características de toda organización

Tienen una estructura organizativa:

1º Formada por grupos y unidades operativas .

2º Tienen unos niveles de mando y responsabilidad ( se clasifican en nivel superior ,intermedio y operacional ).

3º Tiene unos objetivos económicos : producción ,comercialización ...

4º tienen unos objetivos sociolaborales , p. E la creación de puestos de trabajo ,retribución de los trabajadores.

5º Tiene unas relaciones humanas y de comunicación entre sus miembros .

6º Tiene unas relaciones comerciales de prestación de servicios turísticos y de RR.PP con el cliente.

### • LAS SOCIEDADES

Definición : Es el conjunto de personas que establecen unas relaciones transpersonales .Pe : un pueblo.

## **Características de las sociedades turísticas :**

- Una sociedad está formada por personas y agrupamientos diversos. Es un fenómeno o englobante de grupos y de masas pero sin embargo ni los grupos ni las masas pueden englobar a una sociedad.
- Toda sociedad cuenta con un asentamiento territorial delimitado especialmente por una frontera.
- Los miembros que la integran se ven impedidos en mayor o menos grado a cooperar entre si en los intereses requeridos por el tipo de vida que desarrollan.
- Cada sociedad goza de una relativa autosuficiencia cultural que contrasta con la cultura de otra sociedad.
- LA sociedad está organizada según una estructura compleja ya que tiende a la estabilidad desde el punto de vista turístico una sociedad tiene una estructura compleja y estable formada por un mercado donde existe una oferta y una demanda de servicios y recursos turísticos.

## **\*LAS MASAS**

Definición : son agrupaciones no organizadas, las podemos analizar desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo :

### Punto de vista cuantitativo :

Se entiende por fenómeno de masa aquellos fenómenos en los que intervienen grandes cantidades de personas.

### Punto de vista cualitativo :

- Es un fenómeno colectivo , formado por una pluralidad de personas .
- Unitario ,esas personas reaccionan de modo activo o pasivo ante una motivación .
- Sin organización , es un fenómeno amorfo aunque no por ello no es un fenómeno desorganizador social.
- Es transitorio, el carácter esporádico y la falta de organización hacen que las masas tiendan a la inestabilidad y por tanto pueden desaparecer.
- Indiferenciada; la masa turística está falta de una diferenciación por ser anónimas ,heterogéneas y a veces incontables , en la actualidad se tiende al fin de las masas turísticas indiferenciadas .Se empieza a diferenciar los segmentos de la población según sus necesidades y motivaciones turísticas.
- Anónimo ,cuando hemos dicho que la masa es in organizada en una situación anónima , es decir , carente de normas o pautas previstas. Últimamente as normas están basadas en la moda, en la publicidad...
- Fluido ; en miembros de la masa turística pueden entrar y salir de la misma adoptando otras formas sin q esto implique un cambio o la disolución del fenómeno.

## **1.2.3 Dinámica del grupo en la sociología del turismo**

Se utiliza en el campo de la química y en el campo empresarial.

Definición : es el conjunto de relaciones interpersonales de aceptación y de rechazo de los miembros de un grupo que desempeñan un roll.

La sociología del turismo se da en cualquier actividad en que varias personas que desempeñan distintos roles tienen un objetivo común.

El estado de este comportamiento intergrupar, puede estudiarse empíricamente a través de la socioeconomía ( ciencia creada en 1934 por Jacos Moreno ). A través de la socioeconomía se descubren las relaciones teles que son las fuerzas de la atracción o repulsión .Para analizar los teles se acude a una prueba experimental denominada socio drama , esta prueba consiste en reunir a las personas objetos de investigación y se le provocan diversas situaciones sobre diferentes aspectos de la sociedad , cada persona se ve impulsada a realizar una serie de elecciones que pueden ser de atracción o de repulsión de las demás personas del grupo.

Las respuestas obtenidas se puntúan ,se expresan gráficamente a través de un socio grama ( representación grafica de las aceptaciones ,rechazos e indiferencias de las personas que componen un grupo ).Las representaciones graficas se establecen con un circulo si las personas son del sexo masculino y con un triangulo si son del sexo femenino. Cuando una persona dentro del grupo tiene un roll distinto al del resto se representa con un doble circulo o triangulo .Las relaciones de aceptación se establecen con una línea continua y flechas en el sentido hacia la persona que se establece la simpatía o aceptación y con flechas discontinuas el rechazo . A través de círculos concéntricos se establecen la posición de cada miembro, las personas mas aceptadas estarán mas cercanas al centro de los círculos concéntricos , y las mas rechazadas se colocaran mas alejadas del circulo del centro.

Con el socio grama obtenemos una red psicosocial en la que se observan importantes configuraciones (prototipos , tipos clásicos ) , las mas tipicas son las siguientes :

- El átomo aislado o persona aislada , también se le denomina antisider.
- El par que muestra las interrelaciones de una pareja.
- El triangulo ; indicador de una situación en la que 3 átomos se bastan y cierran entre sí.
- La cadena ; configuración en la que cada átomo escoge a otro distinto .
- La estrecha ;configuración en la que un átomo centra y coordina un conjunto de preferencias.

#### ◆ Tipos de lideres que nos podemos encontrar

- El líder autoritario : intenta inferir sobre los demás directamente y con presión externa, se impone por intimidación o por sanción y no le preocupa las relaciones con los demás. La responsabilidad siempre es del líder , no debe delegar, el líder autoritario o autocrático decide las tareas que los subordinados tienen que cumplir.
- El líder democrático : deposita gran parte de la responsabilidad en el grupo , hace uno de las discusiones para solucionar los problemas y suele tomar las decisiones teniendo en cuenta la opinión de los otros componentes. También busca la cooperación de los miembros del grupo.
- El líder liberal o laissez faire : distribuye la responsabilidad entre los miembros del grupo como individuo por separado, no participa en el grupo, deja que este actúe como quiera. Deja de lado su autoridad a una autoridad puramente nominal. Esta persona se desinteresa de la actividad del grupo.
- El líder carismático : se basa en su atractivo personal , no solo por su preferencia física si no por su personalidad .Ya que atrae a los miembros del grupo y con los que se siente plenamente identificados. ES cuando los miembros del grupo obedecen al líder porque a causa de su personalidad se cree o se desea crear en él. Este tipo de líder puede ser tanto de tendencia autoritaria como democrática.
- Líder maniobrero : intenta influir sobre los miembros del grupo indirectamente manipulando al grupo para que acepten o decidan sus teorías.
- Líder paternalista : este líder quiere ser obedecido , respetado y al mismo tiempo estimado. No tiene en cuenta las opiniones de los demás a los que intenta anular.

#### Socio drama.

Test sociometría ——— socio grama ——— estudios sociométricos .

–Estudios sociométricos : es el análisis, la interpretación y conclusiones realizadas sobre socio gramas, las principales conclusiones que podemos sacar sobre sociogramas :

- Valorar si el grupo está cohesionado (si se aceptan los miembros del grupo ).
- Descubrir quien es el líder y si coincide o no con el jefe del grupo.
- Descubrir quienes son los miembros mas rechazados del grupo.

Este estudio se realiza mas sobre los pesos geométricos.

#### 1.2.4 Corrientes y flujos turísticos.

Definición : es el conjunto de visitantes que se desplazan desde un lugar de residencia determinado (mercado emisor ) hacia otros lugares con unos recursos ( m ., receptor ) y unas ofertas turísticas infraestructuras servicios, etc, determinadas que seria el mercado receptor y que genera unos comportamientos sociales motivados precisamente por estos desplazamientos o estancias con fines culturales , de descanso , recreativos , deportivos, etc y que pueden cuantificarse en cuanto al tiempo , al espacio, a los gastos , volumen demográfico , medios de transporte y alojamiento.

Este componente sociológico viene condicionado por diferentes factores :

1º El tiempo de realización de su corriente turística. sujetos que se sujetan a la estacionalidad.

2º Destinos hacia donde se dirigen esas corrientes.

3º Segmentación de la población y su volumen demográfico en cuanto a diversas variables como procedencia , destinos , edades , situación civil, poder adquisitivo.

4º Tipo de oferta y calidad de los servicios en cuanto a medios de transporte, alojamiento, restaurantes , etc

roda corriente turística puede modificar su comportamiento según la existencia de algunos cambios motivados por una serie de causas :

1º Causas de moda y motivacionales : en cuanto a destinos geográficos. Está basada en las apetencias hacia unos lugares determinados fruto de la persuasión o información directa o de la publicidad a través de los medios de comunicación y de su repetición cíclica .

2º Un cansancio de los n. Receptores debido a la repetición . A pesar de esto, hay destinos que el comportamiento del turismo de masas define como destinos clásicos no sujetos a esta moda.

P. e . En Europa :países mediterráneos ,Europeos y Africanos.

En Asia : Oriente medio (Egipto, Turquía , Israel ,Jordania y Siria ).

Península Indostática (India, Nepal, suroeste asiático (Indonesia , Finlandia ).

África : Egipto, Kemia ,Archipiélagos del Indico.

América : EE.UU. , Canadá, Méjico, caribe y Perú.

Oceanía : Archipiélagos del Pacifico.

2º Causas políticas : inestabilidades provocadas por golpes de estado, terrorismo ... producen un efecto – sobre el turismo de masas estableciendo un fenómeno sicosociológico denominado fenómeno retráctil.

3º Causas sociales : aquellas debidas a la inseguridad ciudadana. Podemos incluir las opiniones actitudes o prejuicios que puedan tener las corrientes turísticas con relación a las sociedades que las acogen.

4º Causas económicas : inestabilidades económicas del país , inflación de precios y la falta de relación entre la calidad y precios de servicios turísticos.

5º Causas laborales : mejoras laborales como las vacaciones pagadas .Esta causa apareció a partir de los 50

cuando a nivel mundial las normativas laborales empiezan a reconocer esos derechos a sus trabajadores.

### **1.3 Concepto y características de la estratificación , el status social en el turismo .Las clases sociales y el turismo.**

#### **1.3.1 IDEM**

Estratificación social : es el proceso por el cual los miembros y los grupos de una sociedad están organizados por capas o estratos superpuestos o dispuestos en planos distintos.

Los miembros de la sociedad están divididos en capas.

Los status sociales determinan diversos estratos dentro del cuerpo social m en el interior de una sociedad estratificada (dividida en capas sociales ) con una idea de superioridad para unos y de inferioridad para otros , es posible reconocer situaciones muy variadas y comportamientos diferentes entre los estratos. EJ: dominación , subordinación , competencia , conflicto , etc

Definición 2 : El estatus social seria por definición el lugar que una persona ocupa en su status social.

Definición 2 : Posición o prejuicio social que los contemporáneos de uno la otorgan objetivamente en el seno de la sociedad en que viven.

Definición 3: Posición o rango que una persona mantiene subjetivamente o trata de mantener en la consideración de los demás.

El status puede ser de dos tipos ; el social y el económico.

El status social :es una evaluación a la que se llega por la aplicación de los criterios de un valor social que tiene curso en la sociedad .Indica donde o en que nivel se sitúan las personas en relación con los demás grupos sociales , y está relacionado con el prestigio social.

El status social se basa en ; el domicilio donde se vive, el nivel de comportamiento social, etc..

Status económico : se caracteriza por la naturaleza de la renta o el volumen de ingresos que tiene la persona o el grupo social.

Clase social : es el conjunto de personas y de grupos considerado como una unidad social dentro de la escala jerárquica de la sociedad. Cada clara tiene su status propio en la sociedad y también está situada en un cierto nivel de la estratificación.

#### **Las clases sociales y el turismo**

Las clases sociales imponen por parte de sus miembros una cierta conciencia d pertenencia común y un sentimiento de oposición o de tensión con una o varias categorías sociales consideradas como clases adversales.

La clase social también implica ciertas condiciones de existencia semejantes y un cierto papel que hay que representar frente a la sociedad global. LA clase social se sitúa en relación con la sociedad global y cuando sus miembros tienen un mínimo de conciencia colectiva.

Categoría social o clasificación social : Una agrupación de individuos para distinguirlos de otras personas del mismo género .P.e : las categorías socioprofesionales. Una categoría social designa a un conjunto de personas



que pueden estar disperso pero que tienen características comunes y reconocidas por la sociedad donde vivimos.

### La clasificación social se divide en tres niveles :

Clase alta, media y baja.

Clase alta : formada por grupos de personas que tienen un status socioeconómico superior de cuando de decisión dentro de la sociedad .Esta clase no tiene limitación horaria en cuanto a actividades turísticas. Esta clase se conoce como turismo de elite .antiguamente turismo de calidad.

Clase media : formada por las personas que tienen un estado socioeconómico de dependencia laboral, política y social .Es la clase que propicia el turismo de masas y una actividad turística queda condicionada por el periodo vacacional y otro por el poder adquisitivo.

Clase baja : formada por las personas y grupos sociales con situación cultural , económica y social limite desde la perspectiva del ser humano. Es la clase que mas dificultad tiene para llevar a cabo actividades turísticas debido a un poder adquisitivo.

Desde el punto de vista turístico , el status social, las categorías sociales y las clases sociales están relacionadas con el conjunto de personas que forman parte de la demanda y oferta turística. El status social , en concreto el medio superior y la clase social alta o media, ha sido la que tradicionalmente han tenido posibilidades económica , social y cultural.

Después de los 50 y 60 , las clases medias y bajas se han ido incorporando al turismo a través de servicios turísticos mas baratos y a través de subvenciones publicas y privadas.

Los tres grupos sociales que configuran el turismo social son :el turismo familiar, el turismo juvenil y el turismo de la 3º edad.

### **1.3.2 Segmentación de los mercados turísticos .La demografía turística**

Definición : Segmentación de la demanda turística :La división o clasificación del conjunto de la población atendiendo a diferentes variables, edad, sexo, estado civil , esperanza de vida , tasa de natalidad, nivel económico, nivel de formación cultural , motivación en cuanto a actividades turísticas y tipo de actividades y servicios turísticos deseados.

Los mercados turísticos suelen estar formados por individuos heterogéneos ( los comunicadores turísticos). En conciencia no se puede considerar el mercado turístico como una unidad y ofertar a todos los mismos productos.

Si se quiere satisfacer las necesidades de la demanda turística e incrementar su consumo debe proponerse una oferta diferencial. La segmentación de los mercados turísticos es un proceso de división en subgrupos homogéneos con el fin de llevar a cabo una estrategia comercial diferenciada.

Segmentar es dividir el mercado , pero esta división puede hacerse de dos formas ; por algún criterio pre establecido o a priori o bien tratando de determinar los criterios que dan lugar a segmentos homogéneos :

- A priori ; la división se puede hacer por cualquier atributo de los consumidores turísticos como 8 edad, sexo ...) o bien por el comportamiento .
- comportamiento de compra de los mismos. Ej: (cantidad invertida en la compra del producto turístico,..)

La demografía turística : estudio de la población humana basado en diferentes aspectos .

En particular la demografía turística sería aquella parte de la demografía que estudia los fenómenos de las poblaciones humanas cuando relaciona alguna actividad relacionado con el turismo y los viajes, y desde el punto de vista cuantitativo.

Para estudiarla, nos podemos basar en algunos puntos:

1º Los procesos demográficos. La demografía turística estudia el volumen y la evolución en el crecimiento con posición y distribución de la población turística.

Estos fenómenos son el resultado de procesos demográficos básicos :

–El nacimiento de corriente turística.

- Declive
- Cambio de destino de esa corriente ( cambios migratorios ).

Entre las principales variables demográficas que intervienen en algunos de estos procesos serían : edad, sexo , estado civil , esperanza de vida, tasa natalidad, nivel económico, nivel cultural , etc

2º El volumen de la población turística ( cantidad de personas que desarrollan una actividad turística )

3º El nacimiento de una corriente turística (el proceso por el que nace una corriente turística o la parte de la población que elige un destino turístico determinado en un momento concreto , puede venir motivado por diferentes factores :

–Moda

- Creación de necesidades apoyadas por los medios de comunicación
- Comunicación boca– oreja
- Por los precios y calidad de los servicios, etc .

4º El declive o muerte de una corriente turística es el proceso por el cual, esta deja de ir a un destino por diferentes motivos como pueden ser políticos , sociales , económicos , etc

5º Los movimientos migratorios , es el proceso de cambio de destino de las corrientes turísticas .

6º El crecimiento de la población turística , proceso por el cual aumenta la población que dedica su tiempo libre a actividades turísticas .

7º La composición y la distribución de la población turística de modificarse por la tasa de natalidad , de mortalidad , por el status y por la clase social.

### **1.3.3 Turismo de elite y turismo de masas.**

Tradicionalmente se conoce el turismo de elite como turismo de calidad, turismo de minoría o turismo de lujo , sin embargo , hoy día , el concepto de calidad no se relaciona con productos caros sino q también era calidad se exige en productos o servicios baratos. Por eso, ese termino ha ido evolucionando. ¿ Qué segmento de la población se ajusta mas al turismo de elite?

- Pueden viajar en cualquier época del año porque no se ajustan a un calendario.

- Alojamiento en establecimiento de lujo.
- Restaurantes de lujo.
- Viajar en 1º clase o en sus propios medios de transporte.

Suelen practicar actividades turísticas selectas (golf,..)

Hay países en los que se le plantea la problemática del turismo de masas o turismo de elite.

Esta problemática comienza a aparecer en los momentos en los que este turismo de masas se extiende en determinadas localidades y por un tiempo de permanencia largo, gracias a una serie de factores o logros, se consiguió que apareciera el turismo de masas ¿ Cuáles son estos logros ¿

- Reducción de la jornada laboral frente al turismo libre.
- Las vacaciones pagadas. Este logro se empezó a conseguir en la década de los 30.
- La libre circulación de personas.
- Avances técnicos y comerciales de los transportes y la democratización de sus precios (abaratamiento de precios hacia países menos desarrollados)
- La industrialización masiva de los paquetes turísticos .

Según esto podríamos decir que en la historia del turismo del S XX hay un 1º periodo en el que se deseaba el boom turístico con la captación de millones de turistas y para conseguirlo cualquier medio es bueno . Después llegan los problemas de promoción la masificación lo que hace pensar a muchos empresarios el replantearse la reducción y solución de los turistas.

Podemos establecer los siguientes segmentos del mercado turístico.

- Turismo de minoría , este es el que acude a lugares poco frecuentados y en cualquier época del año.
- Turismo de masas : acude a destinos de gran afluencia en una época del año determinada, suele ser un turismo organizado por AA VV.
- El turismo de grupo : es el segmento de la demanda turística que viaja formando un grupo de varias personas que realizan un viaje organizado por una AAVV.
- Turismo social : está formado por el turismo familiar juvenil, estudiantil y el turismo de la 3ª edad.

### **1.3.4 Turismo social : familiar, juvenil y de la 3ª edad.**

Junto al boom del turismo de masas surge otro fenómeno que es el turismo social : conjunto de servicios y actividades turísticas organizadas para los segmentos de la sociedad con una situación de desventaja .Los factores que influyen en el turismo social son : edad, situación familiar , poder económico , nivel cultural ,motivaciones y posibilidad de organización del turismo libre , el estado de salud y la disponibilidad del tiempo.

Tres clasificaciones según el segmento de la sociedad implicada:

- Turismo familiar : y de las clases trabajadoras ,motivado por el descanso familiar , el contacto entre los miembros de la familia, la educación de los hijos, la ampliación de la cuenta y la diversión .
- Turismo estudiantil y juvenil : este turismo esta motivado por el descanso del estudio y actividades deportivas , culturales y sensitivas que ayudan al equilibrio físico y psíquico de la juventud.
- Turismo de la 3ª edad : está motivado por el descanso , diversión ,cultura , equilibrio físico y psíquico y la realización de las características turísticas que no han podido realizar a lo largo de toda su vida.

**1º Turismo familiar** : este turismo puede desarrollarse gracias a que se han conseguido las vacaciones pagadas. Sin embargo en muchas familias es necesario pero no suficiente. Precisamente aquellas familias que

no les llega el dinero m el Estado les ayuda a través de políticas socioeconómicas .Las actividades que realiza el Estado para fomentar este tupo de turismo :

- Crear residencias vacacionales para trabajadores.
- Organizar viajes o estancias vacacionales a precios económicos
- Facilitar subvenciones y ayudas ( sindicatos , junta de Andalucía,..)

**2º Turismo juvenil** :SE centra en los segmentos de la población mas joven y se puede clasificar en turismo infantil , escolar , juvenil y universitario .Desarrollo de actividades vienen desarrolladas por CCAA, ayuntamientos, escuelas , universidades.

Las actividades para el turismo juvenil con unas limitaciones económicas , de edad y situación social son los siguientes :

–Alojamientos especiales : albergues, residencias universitarias, campamentos , refugios de montaña .

–organización de viajes , estancias y actividades turísticas organizadas por AAVV.

- organizaciones de actividades culturales, recreativas y deportivas como colonias de verano, campamentos , competiciones deportivas , etc
- Descuentos en los medios de transporte a través de tarjetas y tarifas especiales.
- Documentos reconocidos nacional e internacionalmente especializado para el turismo juvenil como son : carné de estudiante, carné de alberguista, carné internacional de camping, etc

**3º Turismo de la 3ª edad** : al igual que los otros , las organizaciones publicas y privadas realizan actividades para este tipo de población y atienden a la edad, estado de salud, poder adquisitivo , mayor disponibilidad de tiempo libre.

Los servicios turísticos para la 3ª edad son :

- Estancia a precios económicos en alojamientos turísticos en temporada baja o alojamientos especiales en temporada alta ( viajes de INSERSO ).
- Organización de viajes organizados por AAVV con subvención y ayudas publicas .
- Visitas culturales y actividades de tiempo libre como concursos, bailes, trabajos manuales, etc.

#### **1.4 Efectos socioculturales del turismo.**

El impacto que produce cualquier actividad turística sea a nivel que sea , personal, familiar, social, produce una serie de efectos sociológicos y culturales las cuales producen cambios en las plantas y los hábitos de conducta , así como en el nivel cultural que adoptan el roll de turista en un momento determinado.

Los efectos del turismo tienen que ser analizados en el marco de la sociología de los cambios sociales y desde un punto de vista diacrónico.

Efectos socioculturales del turismo , tenemos en cuenta:

- **Evolución social** : es el conjunto de transformaciones que conoce una sociedad durante un periodo largo de tiempo , es decir, durante un periodo que sobrepase la vida de una generación o de varias generaciones.
- **Cambio social** : consiste en el estudio de las transformaciones observables y verificables en ciertos periodos de tiempo.

Vamos a estudiar los efectos socioculturales a nivel familiar y social:

### 1º Efectos socioculturales sobre la persona y sobre la familia.

El turismo produce sobre toda persona una serie de efectos que modifican mas o menos los comportamientos sociales de las personas tanto a nivel individual como grupal.

- Prescribe una mejor calidad de vida física y mental propiciada por el descanso físico o mental.
- Produce un mejor conocimiento de otras culturas y sociedades , e. D, un enriquecimiento sociocultural.
- Permite un mejor y mayor contacto social entre los miembros de la familia, entre amigos por disponer de mayor tiempo y mas relajado.
- Produce unos efectos sobre los hábitos de consumo
- Produce un efecto de aculturación a nivel individual.
- Produce un cambio en los valores humanos , sociales , éticos y morales .
- Permite gozar de la naturaleza, del arte , etc...

### 2º Efectos socioculturales sobre la sociedad.

Estos efectos se da tanto en la sociedad emisora como receptora.

- Principales efectos socioculturales en la sociedad receptora:

- Genera una actividad socioeconómica que se traduce en la creación de puntos de trabajo.
- Estrecha los lazos de comunicación y entendimiento entre pueblos y sociedades
- Puede producir problemas de prejuicios raciales ( xenofobia )
- Establece unos cambios urbanísticos , medio ambientales , arquitectónicos.

- Diferentes efectos en las sociedades del turismo:

- Efectos de aculturación y de imitación : se producen cambios en los hábitos de la cultura receptiva.
- La modificación de la sociología rural y urbana al recibir de forma continua diferentes corrientes turísticas.
- Fenómeno retráctil ; la inestabilidad en el mercado receptor por diferentes motivos , produce una ratificación del turismo .
- Prejuicios y barreras sociales por incultura, tolerancia, dificultad idiomática.
- Problemas positivos o negativos en la gastronomía .
- La buena o mala atención medio sanitaria.

### **-Los efectos socioculturales del turismo y la OMT**

Para la OMT , los efectos del turismo a nivel global son mayores tanto a nivel social como cultural porque dice que el turismo permite una modernización de la sociedad y también permite una ampliación de los horizontes del pensamiento de los turistas provocando cambios de actitudes , una disminución de prejuicios, etc

Sobre el plano cultural , el turismo favorece el desarrollo de las culturas regionales de las artes populares , museos, que contribuye a salvar todos los valores culturales de un pueblo.

En la declaración de Manila sobre el turismo mundial se desprende una serie de puntos relacionados con los efectos socioculturales del turismo.

Artículo 11 : El turismo es un factor de equilibrio social de aumento de la capacidad del trabajo se los colectivos humanos y de bienestar individual y colectivo .

Artículo 12 : El turismo es un factor creador de un numero considerable de nuevas actividades y de empleos por ello constituye un elemento mas de progreso social.

Artículo 13 : El turismo aparece como un factor mas permanente de conocimiento y de comprensión mutua. Base de respeto y confianza entre todos los pueblos del mundo.

Artículo 14 : El turismo puede desempeñar un papel mas de equilibrio de moderación , de comprensión mutua y de solidaridad entre todos los países.

### **1.5 La estacionalidad como comportamiento social.**

- **concepto de estacionalidad.**

La estacionalidad es uno de los factores básicos del turismo de masas, esta condicionado directamente por una serie de necesidades y motivaciones vinculadas a actividades relacionadas con el clima. También condicionado por el tiempo atmosférico y por el tiempo vacacional , vinculado este a las normas sociales de las respectivas legislaciones laborales y educativas.

Definición : Se entiende por estacionalidad la consecuencia de la acumulación de la demanda turística o de las corrientes turísticas en un periodo determinado del año , produciéndose dos etapas :

- Estación o alta temporada ; condicionado por los factores climatológicos y normas laborales.
- Fuera de estación o baja temporada. No está motivado por los factores anteriormente dichos.

Así pues, la estacionalidad va a ser relacionada directamente con el tipo de actividades turísticas con una vinculación directa con el clima.

- **Características sociológicas de la estacionalidad**

La mayoría del turismo de masas pertenece a las clases medias que han sido las que han originado este fenómeno sociológico .

En las clases medias se hallan todos los problemas de saturación de una gran demanda con la respuesta de una muy débil elasticidad en la correspondiente oferta. Y en la clase alta, por el contrario , tenemos una débil demanda con la rigidez de una oferta.

La estacionalidad produce un desequilibrio en la demanda de bienes y servicios ( demanda elástica ) y origina saturación e la alta estación o temporada alta y paro y perdidas en el equipo receptor en los periodos de temporada baja.

- **Causas sociológicas de la estacionalidad**
- **Medidas sociológicas para corregir la estacionalidad.**

Causas :

- Concentración de las vacaciones laborales y escolares en un periodo de tiempo determinado .
- El clima o cualquier otro factor que influye en que las actividades turísticas tengan que realizarse en un periodo de tiempo determinado.
- Las motivaciones y necesidades de los turistas fruto de las modas.

Medidas :

- Flexibilizar las normas laborales y educativas en cuanto a los periodos vacacionales.
- Procurar nuevos recursos turísticos que no sean los tradicionales y que no queden condicionados a un periodo de tiempo determinado.
- Adoptar una política de precios competitivas en los servicios turísticos.

• **La estacionalidad con relación a los comportamientos de las actividades turísticas .**

Hay actividades que no están sometidas a esta estación .

- Actividades de turismo cultural : se realiza durante todo el año pero especialmente los meses en los que se organiza manifestaciones culturales puntuales ( p . e Expo 92 )
- Actividades populares de fiestas mayores y turísticas : se desarrollan a lo largo e todo el año , aunque especialmente en los meses estivales ( fiestas antropológicas.. )
- Actividades de turismo rural o verde ; se da durante todo el año , preferentemente en los meses estivales.
- Actividades de turismo religioso ; su desarrollo se lleva a cabo en torno a romerías , fiestas religiosas, etc
- Actividades de turismo urbano ; todo el año.
- Actividades deportivas ; todo el año o vinculadas al tiempo climatológico ( actividades náuticas , actividades de nieve, deportes de aventura .. )
- Actividades de turismo de aventura ; dependiendo del clima y destino (todo el año ) .
- Actividades de balneario ; se centra en los meses primaverales y estivales.
- Actividades de turismo fluvial ; en las meses de primavera , verano y otoño.
- Actividades de crucero ; meses primaverales y estivales.
- Actividades de turismo de negocios y de congresos ; todo el año a excepción n de los meses estivales.
- Actividades de viaje de incentivo y de familiarización ; todo el año excepto los meses de verano.
- Actividades de visitas a parques temáticos , todo el año sujeto a la apertura de los parques.
- Actividades de turismo industrial ; todo el año excepto periodos vacacionales.
- Actividades de turismo de compras ; todo el año
- Actividades de turismo científico ; todo el año.

**\*El futuro de la estacionalidad con relación a los cambios sociológicos del turismo.**

Este futuro de la estacionalidad variará en la medida en que el fenómeno social sol– playa vaya evolucionando hacia nuevas ofertas, modelos y formas de actividades turísticas .(principal variable )

El futuro de la estacionalidad también esta condicionado por otro factor.

- La evolución de las sociedades postindustriales en cuanto a que el sector económico 3ª va a tener mas importancia.
- Evolución del estado de bienestar en la que se ha fomentado las sociedades industriales que han generado en su tiempo libre la civilización del ocio y turismo libre. Evolucionarán las prestaciones sociales entre ellas las vacaciones y las edades de jubilación .
- Evolución de las normativas legales en cuanto a horario laboral, vacaciones anuales, flexibilidad del tiempo libre y edad de jubilación .
- Evolución demográfica y esperanza de vida de la población decida al turismo.
- Libertad de elección de periodo vacacional de la población de la 3ª edad.
- Creación de nuevas actividades turísticas que generan turística de masas durante todo el año.
- Prolongación de la apertura de los establecimientos de la prestación de servicios turísticos.
- Mejoras de tarifas durante todo el año en todos los servicios turísticos ,alojamiento y medios de transporte.

**1.6 IMPACTO SOCIAL DEL TURISMO**

### 1.6.1 Efectos sociales del turismo .

### 1.6.2 Características de la interacción turista–residente.

### 1.6.3 Percepción de los residentes hacía los turistas

---

#### 1.6.1 Efectos sociales del turismo

Es importante tener presente que los efectos del turismo sobre la comunidad local son mayores a medida que la media cultural y tecnológica entre visitantes y residentes se incrementa.

El turismo opera sobre la comunidad receptora a dos niveles; uno macrosocial del que se derivan fuertes transformaciones sociales, culturales, económicas. Y el otro microsocial es mas inmediato y afecta a las personas a través de mecanismos de interacción social con los turistas, y provoca cambios actitudinales en los residentes. Estos efectos sobre los residentes producen un cambio en la percepción que tienen los nativos al fenómeno turístico en su zona.

Esta percepción puede ser doble :

1º Impacto ambiental negativo .Donde se incluyen problemas de trafico , ruido , contaminación .

2º Otro punto de vista se sitúa en el lado de los beneficios económicos m eso conlleva de que existan unas mejoras en las infraestructuras sanitarias seguridad ....

Otro aspecto mas es el incremento de los recursos de ocio , de diversión y la tendencia a conservar los lugares mas bonitos, etc

Desde una perspectiva social, el análisis de la interacción entre turista y residente es fundamental : Dentro de este análisis es prioritario conocer el choque cultural que impone para los residentes esta cantidad inmensa de visitantes .

La intensidad de este choque cultural está en función de diferentes variables. La distancia económica entre turista y residente, la rapidez e intensidad del desarrollo turístico.

Para Pearce ,considera la existencia de dos fuentes de influencia social : primero los encuentros directos persona – persona que pueden provocar cambios en las actitudes , opiniones y sentimientos de autoestima , y segundo las influencias indirectas del mismo modo este autor incorpora otra variable que es el nivel de desarrollo para analizar la influencia social y distingue entre alto y bajo nivel de desarrollo económico y tecnológico

Directo

Tipo de contacto

Indirecto

Dos variable

Bajo



Nivel de desarrollo

Alto

1ª Combinación : Efecto del contacto directo entre comunidades pobres y tecnológicamente depravadas . Los efectos del contacto directo para las comunidades pobres suelen ser menores en líneas generales.

Abundan los estudios donde se llega a la conclusión que este tipo de contacto propicia el aumento de la homosexualidad y de la prostitución.

El turismo puede afectar también a las celebraciones locales, convirtiéndolas en espectáculos para los turistas y provocando que para la población nativa pierdan su verdadero significado.

Al aumentar el numero de turistas y disminuir los contactos personales o agradables entre turistas y residentes. Los aspectos negativos de los turistas son percibidos cada vez mas lo que desemboca en la formación de estereotipos y actitudes étnicas negativas.

No siempre este impacto tiene que ser menos, de hecho , e turismo puede tener efectos sociológicos mas para los residentes, pero esto solo ocurrirá cuando los turistas llegan en cantidades pequeñas y manejables o cuando son los propios residentes los que autogestionan su oferta turística.

2º combinación : contacto indirecto en las comunidades depravadas.

Muchos de los efectos sobre la población local son de una naturaleza mas indirecta. En este sentido el turismo puede traer consecuencias mas como son la revitalización del arte , tradiciones culturales , etc ...

Este desarrollo también presenta si lado menos , ya que si exagera el destino turístico puede convertirse en una especie de mercado de baratijas en donde la propia cultura quede trivializada.

La dependencia económica de los residentes .Las diferencias socioeconómicas sobre los turistas que en casos son abismales , pueden llegar a generar en los residentes alineación y un comportamiento mimético igual al de sus visitantes.

3º combinación : consecuencias del contacto directo en las comunidades tecnológicamente avanzadas. Cuando se trata de comunidades avanzadas , el impacto del turismo sobre la población laboral , se atenúa de forma notable aunque nunca llega a eliminarse por completo. Frecuentemente en las grandes, los residentes se muestran satisfechos con el turismo que reciben , produciéndose incluso relaciones de amistad entre turistas y residentes así como una mayor conciencia por parte de los nativos del impacto tanto mas como menos del turismo.

Como efecto puede destacarse problemas de afinamiento, de congestión de tráfico , etc.

4º Combinación .Efectos del contacto indirecto en las comunidades desarrolladas.

El turismo ayuda considerablemente a la financiación de festivales , teatros , restaurantes , conservación de edificios históricos y de modo global a la mejora de la vida social de la comunidad.

Con respecto al impacto de la naturaleza ambiental , este puede presentar consecuencias, por la construcción masiva de hoteles , apartamentos y por los efectos colaterales que esto produce ( ruido , contaminación .. ) aunque también podemos encontrar consecuencias mas como son la conservación del medio , la protección de los medios naturales y culturales creación de parques nacionales.

## 1.6.2 Características de la interacción turista– residente

Para Nash considera que la relación turista– residente se define principalmente por la condición de que el turista es un forastero que se caracterizaría por no compartir los aspectos esenciales de los residentes. Esto provoca que la interacción tenga un nivel mas general, personal , y esto provoca a la vez una tendencia a la generalización y categorización . Esto a su vez implica que en la interacción estén mediando pocas consideraciones de aspecto personal y por tanto fomentar el que cada una de las partes actúe en términos de sus propios intereses.

Para Jurado Arrones , a los ojos del nativo , el turista es tan solo una fuente de ingresos , mientras que el turista perciba residentes como un muñeco exótico, situación que lleva un mutuo desprecio. Puede existir contacto entre ambos pero nunca comunicación .

Sitton los encuentros entre residente y turista se caracterizan por relaciones personales marcadamente asimétricas, transitorias y no repetitivas .Hay dos tipos de asimetría ; la 1º hace referencia a que los turistas poseen un mayor status que poder económico y existe una gran distancia cultural que los separa con residentes. Por otra parte , los residentes carecen de ese poder económico , pero tienen un mayor conocimiento sobre las diferentes situaciones que se pueden producir. Los residentes a menudo se pueden sentir inferiores si se compara con la riqueza de los turistas y esto puede desembocar en resentimiento hacia esa clase.

Otro tipo de asimetría es el significado que el contacto tiene para cada una de las partes .Ocio para el visitante y trabajo para los residentes provocando esta situación unos conflictos de intereses.

También se produce un desequilibrio cultural entre ambas partes ya que siempre que entran en contacto turistas y nativos lo hacen también sus propias culturas, siendo además un elemento añadido el que sean los anfitriones los que tengan que adaptarse a la cultura del turista.

Un ultimo factor que fomenta la asimetría es el de las diferencias en el idioma y nuevamente son los nativos los que deben adaptarse a los turistas.

La 2ª de estos encuentros es que son transitorias , hay que tener en cuenta que los visitantes pasan poco tiempo dentro de la comunidad por lo que cualquier intercambio entre ambos no va a pasar de un nivel superficial y casual.

La 3ª no repetitivas , las visitas a estos lugares suelen ser no repetitivos y estacionales .Esto provoca que los turistas desean hacer el mayor numero de actividades en el tiempo del que disponen, lo que lleva a que en muchas ocasiones esta interacción sea explotadora por ambas partes .Los visitantes no van a plantearse los efectos que sus acciones podrán tener sobre la relación en el futuro.

Todas estas cc promueven que tanto turistas como residentes estén mas orientados hacia el logro de una gratificación inmediata que hacia el mantenimiento de una relación continua y duradera.

Otra de las conclusiones de este autor, es que el contacto tendrá resultados mas en aquellos casos en que ambas partes estén abiertas a la tolerancia , los visitantes presencian un alto grado de entusiasmo y los residentes sean competentes a la hora de proveer los servicios necesarios .Por el contrario , las consecuencias serán negativas cuando turistas y residentes bloques la gratificación inmediata y aparecen sentimientos de desconfianza y sospecha. Generados por una mala comprensión cultural y por mas atribuciones equivocadas sobre el otro grupo.

Los turistas tan solo interaccionan con una reducida muestra de personas residentes la cual pertenece en su mayor parte a la industria turística .También tienen la capacidad de escapar de la cultura visitada y así evitar los niveles de contacto con los residentes.

Para este otro autor EVANS ,considera que la calidad de la comunicación intercultural entre turista y residente depende de varios factores.

1° El tipo de turista

2° El contexto espacial , temporal y comunicativo

3° El papel de los mediadores culturales.

En este sentido existen 3 aspectos que condicionan la relación turista –residente que son :

1° La presencia de los otros turistas

2° Los mediadores culturales .

3° Las propias cc de los viajes organizados.

1° La presencia de los otros turistas: el grupo de turistas que coinciden en el mismo viaje, desempeña un importante papel a la hora de definir la relación turista–residente.

Sobre este aspecto GORMAN destaca que en los grupos turísticos suelen aparecer sentimientos de camaradería y que se comparten los mismo objetivos, resaltándose el nosotros frente a ellos.

Esto lleva a comportamientos solitarios y de asociación provocando que en la mayoría de las ocasiones , los turistas no deban afrontar en solitario los diferentes problemas que deban aparecer y que tienen el respaldo y el apoyo del grupo.

2° El papel de los mediadores culturales :

Con respecto a la presencia de mediadores culturales la situación de contacto turista – residente suele producirse en muchas ocasiones y casi siempre en viajes organizados y a través del guía turístico .Estas personas juegan un papel importante en la mediación de los contacto interculturales ya que su finalidad es precisamente la de introducir a los turistas en la comunidad visitada.

Uno de los efectos principales que provoca el guía en e l turista es situarlo en un estado pasivo y de dependencia casi infantil .Algunos autores establecen incluso una semejanza entre la relación guía– turista y la de padre– hijo.

SCHMIDT , considera que la gran popularidad de los viajes con guía se debe a que ofrecen al turista una solución rápida a cualquier tipo de problemas .Este autor dice que los beneficios de la figura del guía dependen del contexto ambiental en el que se desarrolla su tarea.

En situaciones con una estructuración interna alta, y con propósitos diferentes al turismo como son fabricas, lugares de trabajo ,etc , los guías sería muy funcionales. También los guías serían muy útiles en los destinos turísticos mas tradicionales como museos , catedrales. Los guías no serían funcionales en aquellos escenarios que carecen de estructura interna como parques , playas , etc

PEARCE, estudió los aspectos educativos del guía y comprobó que la figura del guía no produjo efectos en el aumento del conocimiento , aunque si originó cambios significativos en las relaciones emocionales de los sujetos ,sobre todo en la satisfacción , diversión y nivel de activación.

3ª Influencia de las cc propias de los viajes organizados .

WEIGHTMAN, afirma que este tipo de viajes debido a su diseño conducen a un contacto intercultural limitado en el que existen pocas oportunidades de aprender sobre el destino, lo que lleva a la perpetuación de estereotipos e incluso la creación de nuevos prejuicios.

Según este autor, la conclusión se debe a que existen 3 cc en este tipo de viajes.

- Aislamiento: los turistas tanto en su estancia como en sus trayectos de un lugar a otro son apartados de un ambiente exterior.
- Dirección: este tipo de viaje ejerce un gran control sobre los turistas ya que los dirige tanto espacial como temporalmente según su propio interés.
- Superficialidad: con las 2 cc anteriores el turista puede ser un observador pero no forma parte de la experiencia por lo que fomenta su situación de intruso.

### **1.6.3 PERCEPCION DE LOS RESIDENTES HACÍA LOS TURISTAS**

Lankford y Howard señalaban que existe una serie de factores que influyen en las actitudes que los residentes desarrollan ante el impacto turístico.

1. Los años de residencia: inciden menos en su actitud hacia los turistas sucediendo igualmente a los recién llegados a una zona turística. Podría hablarse de una relación de U invertida ( ) en lo que solo los residentes que llevan un tiempo medio en la zona, manifiestan una actitud positiva.

2º La dependencia económica del turismo: las personas cuyos empleos o el de sus conocidas dependen del turismo tiene una actitud favorable hacia el turismo.

3º La distancia de la casa del encuestado de los núcleos turísticos. Las personas que viven en zonas rurales y alejadas de las zonas turísticas suelen tener una postura indefinida con respecto al turismo.

4º La implicación de los residentes en la toma de decisiones turísticas. En el caso de que los residentes tengan una importante participación comunitaria, se muestran más favorables entre los cambios y el desarrollo inducidos por el turismo.

5º El lugar de nacimiento. También aparece influir en la actitud ante los turistas si su lugar de origen es un destino turístico.

6º El nivel de conocimiento sobre el fenómeno turístico. Es una de las más importantes.

7º El nivel de contacto con los turistas. Dependiendo si es alto o bajo, será más o menos.

8º Impactos percibidos sobre las oportunidades de realizar actividades recreativas al aire libre. Los sujetos desean que se detenga el crecimiento turístico cuando piensan que el turismo restringe sus posibilidades de unir los recursos locales o de recreo al aire libre.

9º La tasa de crecimiento de la comunidad. La propia percepción que tienen los residentes del crecimiento de una zona por razones turísticas, actúa de mediadora ante las actitudes del cambio y desarrollo producido.

Según COHEN, la relación turista –residente se encuentra regulada por dos sistemas de socioculturales distintos. Un sistema nativo que es invadido por el turismo y un sistema turístico la dinámica evolutiva de esta relación consiste en una transición del 1º al 2º, es decir, es el sistema de los residentes el que tiene que adaptarse a las exigencias del sistema turístico.

Cohen señaló que esta evolución suele presentarse como un proceso de comercialización de hospitalidad en

los que en los primeros momentos el turista es tratado de forma hospitalaria . A medida que el numero de turistas se incrementa , son cada vez peor recibidas , de modo que la hospitalidad se traslada del terreno de los valores de la comunidad al de la economía. En esta 2º fase , el turista pasa por una situación anónima ( de hostilidad) durante la cual se desarrolla lo que se denomina una orientación (presa) predatoria hacia el turista que consiste en extraer del turista la máxima ganancia en cada uno de los encuentros , con indiferencia .

De las consecuencias que a largo plazo puede tener sobre el flujo turístico .Durante esta 2ª fase, que suele estar marcada por una hostilidad importante considerable a los turistas , se produce un incremento importante en el grado en que estos son discriminados , convirtiéndose en el blanco de una seria de pequeños delitos .... Esta fase, al tener consecuencias negativas sobre el desarrollo turístico provoca una institucionalización del sistema por parte de las autoridades cuya finalidad es aumentar la reputación y asegurarse los efectos a largo plazo.

Doxey, da una teoría evolutiva acerca del cambio de actitudes que sufren los residentes hacía los turistas .Este modelo está constituido por 4 fases :

- Euforia, apatía, molestia y antagonismo.

- Euforia : Está caracterizada por unas actitudes hacia los visitantes en las que estos son bien recibidos.

2 – Aparecerá a medida que el volumen de visitantes va aumentando .el sufrimiento de euforia se va convirtiendo en apatía. Esto provoca que los contactos sean mas formales y comercializados.

3–Aparecerá si este desarrollo continua, pues puede llegar a exceder el nivel de tolerancia de la comunidad. Se percibe esto como una amenaza al estilo de vida local.

- Este sentimiento de molestia puede desembocar en otro antagonismo. En esta fase los visitantes son considerados como los causantes de todos los problemas económicos y sociales que sufre la localidad y esto provoca que la irritación y el malestar sean expresados abiertamente.

Esta ultima fase no se da siempre.

Butler, identificó los grupos de factores que pueden influir en la relación turista–residente.

1ª grupo : las consecuencias de los visitantes, lo podría barajar el numero de visitantes, su tiempo de permanencia y sus peculiaridades raciales y económicas.

2º grupo : cc propios del destino las cuales determinan su capacidad para observar el creciente numero de visitantes.

Este autor también sostiene que las actitudes de los residentes pueden ser expresadas a través de comportamientos activos o pasivos , cuya combinación de lugar a 4 reacciones posibles.

Reacción nº 1 : promoción de algo que se favorece .

Reacción nº 2 : actitud positiva y conducta pasiva y su reacción es captación silenciosa de algo que se favorece.

Reacción nº 3: Actitud negativa y conducta activa o posición a algo que es desagradable.

Reacción nº 4: actitud negativa y conducta pasiva .Aceptación resignada de algo que es desagradable.

## **1.7 TURISMO Y ESTRÉS INTERCULTURAL**

### **1.7.1 Consecuencias del contacto intercultural.**

### **1.7.2 Variables que favorecen o dificultan el proceso de ajuste.**

### **1.7.3 Turismo y estrés intercultural.**

### **1.7.4 Programas de orientación intercultural.**

---

### **1.7.1 Consecuencias del contacto intercultural.**

El resultado principal del contacto intercultural es el denominado estrés intercultural o choque cultural. Por choque cultural entendemos la experiencia de estrés y ansiedad proveniente de todos los símbolos y signos familiares de intercambio social que tiene lugar durante la exposición a un ambiente extraño.

Algunos autores dicen que este estrés viene producido por cambios importantes en la rutina diaria y por el grado de diferencias existentes encontrado en la nueva cultura.

Otro aspecto importante sería los problemas de comunicación y nos referimos tanto a la capacidad para entender el idioma del país visitado como a la comunicación no verbal.

Esta experiencia se caracteriza por lo siguiente : tensiones producidas por el esfuerzo que supone la adaptación , por sentimientos de pérdida con lo que respecta a amigos, status, etc, por confusiones en el rol, por ansiedad, por sufrimientos de impotencia producidas por el hecho de no ser capaz de afrontar el nuevo ambiente.

Para otros autores que destacan aspectos mas del choque cultural como son el componente motivacional , el cual estimula a los sujetos a afrontar su situación. Otro aspecto mas es el que supone cualquier cambio.

Para algunos autores , el proceso de ajuste a una vida en una nueva cultura, seguirá un diseño lineal.

Esto que parece que en teoría puede ser así, en la realidad no lo es, según este modelo lineal el individuo iría aprendiendo sobre la vida en la nueva cultura hasta llegar a estar con el tiempo cada vez mas ajustado a ese nuevo ambiente.

Parece ser que el proceso de ajuste a una nueva cultura sigue un proceso curvilíneo , en forma de V en la que se podrían diferenciar 3 fases:

1º En un primer momento , la persona se siente fascinada con la nueva cultura ( todo es nuevo.. ) .Este primer momento tiene un alto nivel de ajuste. Este alto nivel de ajuste proviene del entusiasmo inicial y de la novedad a la entrada de la nueva cultura, tiene mucho que aprender y aunque este periodo pueda ser estresante , la novedad y la excitación de estos nuevos contactos a menudo generan actitudes positivas y signos de un buen ajuste.

2º Con el paso del tiempo la novedad no es ya tanto y se va imponiendo la rutina , provocando que esa fascinación inicial de paso a la prestación , al estrés e incluso a la hostilidad de la nueva cultura . En este momento es cuando empieza a echarse de menos la seguridad del lugar y se empieza a sentimiento de discriminación .El sujeto empieza a vivir en un estado de estrés en el que todo se le presenta como amenazante. En esta fase, suele aparecer también un sentimiento de inferioridad de la cultura propia . Todo

esto lleva a una disminución de la adaptación y de la habilidad para afrontar la nueva cultura.

Esta fase que coincide con la parte mas baja de la U , es la que se denomina estrés intercultural , considerándose un proceso de desintegración social y crisis personal.

3° Mejora y ajuste : que se caracteriza por una disminución de estrés y la presencia de un humor mas positivo .Con el paso del tiempo y el aumento de experiencia la mayoría de las personas empiezan a aprender e incluso a aceptar el nuevo conjunto de valores, creencias, costumbres del nuevo ambiente... , y esto tiene como resultado que se generen sentimientos positivos de competencia y adaptación frente a la nueva cultura.

Hay una 4° a la que se denomina biculturalismo en el que el residente temporal llega a comprender totalmente las normas de la cultura local.

Para BERRY , considera que este desarrollo de la adaptación de la integración de la cultura en forma de U es demasiado simplista ya que en el estrés intercultural estén interviniendo numerosos factores que en otras teorías no se tienen en cuenta, y son el grado de experiencia con otras culturas el numero de estresores que tengan que afrontar , las cc personales y grupales y el tipo de sociedad receptora.

Las dificultades que se puede encontrar uno cuando se introduce en una nueva cultura pueden provenir de una gran cantidad de causas, de las cuales destacan las siguientes:

- estrés , sentido de pérdida , sentimientos de impotencia y etnoculturismo.
- Estrés : cualquier persona que se vea sometido a un cambio de cultura, le va a suponer lo siguiente: abandonar su casa, sus amigos, debe hacerse nuevos amigos, enfrentarse con una cultura desconocida con un idioma que no entiende etc.
- Sentimientos de pérdida : las dificultades en el ajuste cultural también puede provocar un sentimiento de perdida como consecuencia de haber sido desenraizado de la propia cultura .La persona de repente pierde sus amigos ,m su familia, su status e incluso sus posesiones. La intensidad de este sentimiento de pérdida estará mediada por la motivación que lleve al sujeto a la nueva cultura.
- Sentimientos de impotencia: incapacidad y falta de habilidad para afrontar el nuevo ambiente. El recién llegado suele sentir que es incapaz de reconocer cual es el comportamiento adecuado en cada situación .
- El etnocentrismo: uno de los principales factores que determinan el impacto psicológico es un nivel de etnocentrismo . Esto implica el convencimiento de que las otras culturas son incorrectas y por supuesto inferiores a las otras . El etnocentrismo es universal , normal porque la gran mayoría de las personas nos sentimos orgullosos por los valores y los situados de la cultura donde nos hemos socializado y que consideramos nuestra, valorándolos mas que los del resto de culturas diferentes.

Esto lleva a la creencia de que nuestras normas sociales y morales son mejores y que consideramos las otras como totalmente inadecuadas. También la fuerza del etnocentrismo varia a través de culturas , épocas, situaciones e individuos , pero también es muy difícil desembarazarse totalmente del mismo, esto se agrava conforme aumenta el grado de intolerancia de la otra cultura.

Existe otra faceta que es la de la cultura que recibe al forastero ,en muchos casos, las actitudes etnocentristas pueden degenerar en prejuicio y discriminación hacia los recién llegados .Al mismo tiempo se produce una interacción entre el etnocentrismo del visitante y los residentes ya que una persona que muestra superioridad y falta de respeto hacia la cultura anfitriona, generará una respuesta similar hacía sí mismo por parte de los miembros de esa sociedad.

### **1.7.2 Variables que favoreces o dificultan el proceso de ajuste**

existen 4 variables que son las que mas influyen

- Grado de divergencia entre la cultura nueva y la propia.
- Apoyo social
- Personalidad
- Expectativas

- 
- Es evidente que el grado de disparidad entre la cultura origen y la de los residentes influye en el grado de incertidumbre y de grado experimental.

La clave no está en lo diferente que sean esas culturas sino mas bien en la percepción de esa cultura por parte de esas personas.

- Se puede definir como las aportaciones reales o percibidas instrumentales o expresivas proporcionadas por la comunidad , redes sociales .

Este apoyo se realiza a través del apoyo interpersonales ,los cuales facilitan el proceso de adaptación y disminuye el estrés .

Es necesario matizar esta conclusión ya que sus efectos diferirán en función de con quién se interaccionan y del tipo de apoyo existente.

Se comprueba que le ayuda y las relaciones estrechas son con miembros de la cultura residente se asocian con un mayor ajuste intercultural. El apoyo social obtenido de la relación con personas de la propia cultura, pueden tener efectos beneficiosos , estas relaciones pueden reducir las presiones para el ajuste a la nueva cultura ya que el individuo no se encuentra solo.

Sin embargo , no siempre este tipo de relaciones tienen efectos positivos ya que si tenemos en cuenta las relaciones entre otras personas que se enfrentan al estrés , puede aparecer un efecto de contacto lo que provoca que una persona estresada infecta al otro haciéndolo vulnerable al mismo tipo de estrés .

- Se han hecho diferentes estudios para intentar descubrir el conjunto de cc de personalidad que conduzcan al éxito de las relaciones interculturales .Estos inventos no han venido resultados muy positivos pues no se ha encontrado con la persona universal o intercultural.

Una alternativa a esta idea de personalidad intercultural. Es la de que son los comportamientos específicos mas que las consecuencias personales los que facilitan el ajuste.

El énfasis en las conductas mas que en los rasgos de personalidad tiene implicaciones importantes ya que las primeras pueden aprenderse y modificarse, mientras que lo segundo no.

Otro problema relacionado con los factores de personas es el hecho de que es difícil encontrar rasgos universalmente aceptables. Cada cultura tiene sus propias cc y lo que en una cultura puede ser considerado correcto , en otra puede ser considerado como un insulto.

- Expectativas; parece existir una relación entre las expectativas previas del recién llegado y el posterior ajuste. Algunos defienden la existencia de una relación directa, de modo que las personas que esperan lo peor tiene muchas mas dificultades, Otros defienden la idea de que las expectativas que incluyen en algún conocimiento sobre el choque cultural y las dificultades en el ajuste, van a tener efectos beneficiosos.

Lo que parece mas importante es que las expectativas estén en línea con la futura realidad de la experiencia, en este sentido, se observó que algunas personas al contactar con culturas mas diferentes, tenían menos



problemas que quienes lo hacían con culturales mas similares.

La explicación es la siguiente ;los primeros esperaban encontrar dificultades mientras que los 2º no .En definitiva puede afirmarse que cuando la nueva experiencia es inconsistente con las expectativas , el proceso de ajuste va a ser mas difícil.

### **1.7.3 TURISMO Y ESTRÉS INTERCULTURAL**

Las investigaciones a cerca del choque cultural han dado como resultado según algunos autores que este provoca en las personas estados de animo como ansiedad o aburrimiento, lo que lleva a dar como consecuencia problemas como depresión ,alcoholismo, etc

Otros autores llegaron a encontrar tres manifestaciones conductuales de comportamiento que se encontraron en las personas sometidas a choque cultural. Estas 3 manifestaciones son retiradas expresiones de hostilidad hacia la cultura residente y reidentificación con la cultura propia.

Choque ambiental : PEARCE midió el estado de humor diario de turistas , comprobó que el estado de humor positivo de los turistas declinaba rápidamente incrementándose un humor mas negativo sobre el tercer día de sus vacaciones , así mismo se encontraron mayores problemas de salud en los tres primeros días de su visita que en la segunda mitad de la misma o que en los días previos. El origen de estas quejas en la salud se centran en lo que Dearce denomina choque ambiental. Este choque estaría formado por problemas de sueño, pequeños , quemaduras , picaduras, etc.

Otros resultados encontrados fueron un cambio en el diseño de actividades realizadas por los turistas, así por ejemplo en lo tres últimos días, se preferían las actividades surgidas por propia iniciativa de los turistas antes que las programadas por el centro turístico.

Esta autor concluye afirmando la existencia del choque ambiental al que considera subcomponente del choque cultural.

Otra conclusión de estos es que el viaje se puede considerar en si mismo como un acontecimiento estresante Se ha encontrado que para algunas personas las vacaciones generaban tanto estrés como el producido por el trabajo , problemas familiares, etc.

Para Pearce, el nivel de estrés que puede sufrir un turista como consecuencia del contacto con los turistas, puede provenir de diferentes fuentes :

- Los turistas suelen tener problemas a la hora de orientarse y situarse a sí mismos en el nuevo ambiente, esto a su vez genera sentimientos de ansiedad y de malestar.
- El desconocimiento del lugar visitado puede llevar al turista a zonas consideradas inseguras, lo mal provoca un aumento del estrés.
- El problema de la barrera del lenguaje, ya que muchos turistas encuentran frustrante su incapacidad para poderse comunicar con los residentes, siendo especialmente estresantes cuando se encuentran en situaciones de ansiedad, pérdida de equipajes , de robo.

Existen también numerosas diferentes en la comunicación no verbal entre diferentes culturas ya que esta juega un importante papel en la interacción social porque expresa emociones, sincroniza la comunicación ,etc y aunque es usada en todas las culturas existen numerosas diferencias que van a generar múltiples equívocos. Muchas de las dificultades encontradas por los turistas provienen del desconocimiento de las reglas y normas que rigen las normas sociales. TAFT , propone que los aspectos que contribuyen a reparos de turistas y residentes son las diferencias en el lenguaje la estructura económica y política y la formalidad de las culturas en contacto.

Aparte de estos tres factores importantes, otros factores claros serían :

- La brusquedad con que se produce el cambio cultural que hace referencia al tiempo del que se ha dispuesto para preparar el contacto intercultural . También señala que la importancia de las disparidades culturales puede variar por dos motivos.

1º En función de las diferencias en la personalidad de los individuos que .

2º En función del grado de comprensión de la nueva cultura.

PEARCE , considera que el contacto turista– residente es una forma especial de

Intergrupual. Según él , los turistas presentan tres consecuencias que están influyendo en el tipo de contacto.

1º Que los turistas permanecen en la comunidad visitada periodos de tiempo corto y estructurados.

2º La motivación de los turistas es muy diferente a la de los residentes temporales.

3º El poder económico de los turistas comparado con el de la población local es elevado .

Estas tres características provocan según Pearce dos peculiaridades únicas en la relación turista–residente.

- Que los turistas no han de adaptarse a la comunidad local–
- Que el status económico de los turistas es distinto teniendo la oportunidad de observar la comunidad visitada.

Pearce también considera que los turistas pueden llegar a ser víctimas del choque cultural pero sufriendolo en mucha menos medida que cualquier otro tipo de residente temporal .

Por las siguientes razones:

- Los turistas están en contacto con la otra cultura por un corto periodo de tiempo y eso provoca que no puedan experimentar los efectos negativos del choque cultural.
- La planificación cada vez hay mas turistas que optan por los viajes programados , lo que provoca que la probabilidad de aparición de problemas inesperados disminuya enormemente.
- El mediador cultural ; todos los viajes organizados tienen guías que actúan como mediadores culturales y que por tanto conocen el idioma .Las tradiciones y las consecuencias de ambos grupos.
- El apoyo social ; es frecuente que los turistas encuentren a personas de su propia cultura quienes actúan como grupos de apoyo social produciéndose este hecho con mayor intensidad en los viajes organizados. Los turistas tienden a ser observadores mas que participantes en la nueva cultura y estos al permanecer en la periferia de la sociedad visitada no participan de las frustraciones y satisfacciones que lleva consigo la participación .

#### **1.7.4 Programas de orientación Intercultural**

Orientación intercultural : aquellos programas interculturales que se diseñan con el objetivo de entrenar a grupos específicos a residir en culturas específicas con unos propósitos específicos incluyéndose también la reentrada en su propia cultura tras la estancia temporal en el extranjero.

Los métodos mas usuales en el entrenamiento intercultural son :

- Programas didácticos

- Programas experienciales.
  - Programas de sensibilización cultural.
  - El asimilador cultural.
- 

• Programas didácticos : consiste en aportar información de la cultura que se va a visitar a través de cursos de tipo académico. A los alumnos se les presentan diferentes tipos de conferencias , películas en las que se les informa sobre diferentes tópicos del país :

1º Los aspectos tratados suelen ser generales.

2º Suelen enfatizarse los hechos exóticos ignorando los tratados cotidianos.

3º Aportan una idea errónea sobre el poder de aprender una cultura.

4º Al basarse en un aprendizaje cognitivo, no garantizan que los hechos aprendidos sean llevados a la acción .

2º P. Experimentales : se intenta simular la cultura que se va a visitar .Consisten en juegos de roles en los que se representan con personas que pertenecen a la otra cultura.

La eficacia de estos programas son :

1º Se enfatizan los aspectos afectivos del aprendizaje .

2º Se da mayor importancia al aprender haciendo que al aprender de forma continua.

3º Desde el principio, los participantes se enfrentan a un ambiente no familiar por lo que desde ese momento deben aprender a afrontar el estrés.

4º Se fomenta la comprensión de las barreras culturales.

5º Se enfatiza la autonomía de los participantes.

6º Se aporta, fit-back o retroalimentación a los participantes de forma que puedan aprender nuevos comportamientos.

Las dos criticas :

1 –La posibilidad que supone crear otra cultura .

2 – Estas simulaciones tienden a igualar algunos aspectos importantes de otras culturas.

3º P. De sensibilización cultural : el énfasis se sitúa en la comprensión de la propia cultura resaltando tanto los sesgos culturales del comportamiento de los visitantes como el hecho de que las costumbres de su sociedad difieren de otras culturas.

La base de estos programas es que el conocimiento de nuestra cultura nos va a ayudar a conocer nuestras atribuciones lo que provocará que los sujetos eviten la realización de juicios de valor en sus futuras interacciones con miembros de otra sociedad . El objetivo es crear una conciencia de relatividad cultural que resalte la no existencia de valores o creencias universales.

4º Asimilador cultural : Consiste en un gran numero de episodios breves ( 100 ) que describen interacciones frecuentes entre personas pertenecientes a dos culturas diferentes ; la de origen y la que va a visitarse .LA forma que adoptan es la descripción de un invidente que terminan en incomprensión y hostilidad entre ambas partes de la interacción .

A continuación se le ofrecen a los alumnos y posibles razones que explican el fallo ocurrido en la comunicación de ellas, tan solo una es la correcta, estando las otras tres basadas en atribuciones que frecuentemente pueden realizar los miembros de la cultura de origen.

Los participantes han de elegir cual de ellas es la correcta recibiendo tras esa elección información sobre si su respuesta es o no aceptada y porque.

Esta técnica puede llevarse a cabo individual o grupal y existen dos tipos de asimiladores . Por un lado están los específicos que hacen referencia a los malentendidos que suelen ocurrir entre dos culturas concretas, y los asimiladores generales que van orientadas a asimilar la efectividad de los participantes independientemente de la cultura que van a visitar.

Los problemas principales son tres:

- El grado de complejidad que posee su realización ya que hay que narrar muchos incidentes , también supone encontrar cuales son las atribuciones mas frecuentes que la cultura de origen haría entre esas situaciones.
- Es fácil abusar de los aspectos mas exóticos de la cultura y desatender otros muchos menos importantes pero mas cotidianos.
- La aparición de contenido o mentalidad Norteamericana de los asimiladores que ya existen.