

Estereotipos, prejuicio y discriminación en el turismo. Un estado de la cuestión

INTRODUCCIÓN

 El prejuicio ha sido ampliamente estudiado durante más de cinco décadas; sin embargo, no hay consenso en la comunidad científica sobre sus causas y consecuencias específicas. Desde una perspectiva política, la hospitalidad al extranjero y el prejuicio tienen, en parte, una relación común. Ningún Estado otorga hospitalidad a una persona de la cual nada se sabe y carece de patrimonio o razón de estar en el país de que se trate. Ésta es —según sostenía Derrida— la diferencia entre un turista y un inmigrante. Lo cierto es que el turismo y el prejuicio no tienen una relación lejana, como se piensa comúnmente (Derrida, 2006). Es el caso de la visa: el Estado requiere los datos inmediatos del solicitante y mantiene para sí la potestad de prohibir incluso la entrada a determinada persona o contingente (Korstanje, 2008).

El antropólogo George Frazer, desde la perspectiva cultural, afirmó: es probable que el mismo temor al extranjero, más que el deseo de honrarle, sea el motivo de ciertas ceremonias que se observan algunas veces a su recepción, pero cuya intención no está claramente enunciada. En las islas Ongtong, Java, habitadas por polinesios, creemos que los sacerdotes o hechiceros ejercen gran influencia... cuando desembarcan extranjeros, los

primeros que les reciben son los hechiceros, que les rocían con agua, les ungen con aceite de coco y les fajan con hojas secas de pandan (Frazer, 1993: 237).

Lo cierto es que el sujeto tiene con respecto a “los extranjeros” ciertos tabúes fundamentados en rigurosas construcciones simbólicas que difieren de grupo a grupo. La posibilidad de volcar la autoestima en el grupo implica la construcción de un *otro* con características específicas.

El concepto de irracionalidad es clave para comprender el mecanismo que permite que el prejuicio actúe dentro del mundo social. Entre los primeros trabajos sobre el prejuicio y lo dicho en nuestros días, se ha escrito lo suficiente sobre el tema. Entonces, ¿por qué dedicarse a estudiar un fenómeno que ya ha sido explicado en miles de trabajos?

La respuesta a esta cuestión es que los resultados de los investigadores son encontrados y contradictorios. Ciertamente, dos o tres teorías presentan la misma evidencia o metodología de trabajo con resultados que llevan a suponer causas antagónicas para explicar la génesis del prejuicio. Hay que decir que hasta ahora no son claras las causas del prejuicio. Por otra parte, hay consenso en la comunidad científica en que el prejuicio es multicausal y que existen muchas clases de prejuicios: étnicos, religiosos, por nacionalidad, de sexo, de edad, etcétera.

El objetivo de este artículo teórico es resumir y describir la posición de las diferentes escuelas que han estudiado el prejuicio, así como sus limitaciones y alcances. En particular, el turismo se desarrolló en ambientes de constante contacto interpersonal donde (entre otros temas) el estudio de las dinámicas prejuiciosas puede ser comprendido de manera más clara. La interacción es parte inherente de todo acto de comercio e, históricamente, las tribus primitivas sólo comerciaban con sujetos ajenos a ellas. En otras palabras, el comercio surgió como un fenómeno inter-étnico (Weber, 1978).

LA TEORÍA DE LA IDENTIDAD SOCIAL

La tesis de la privación fue la base empírica que sustentó la teoría de la identidad social. Estos estudios tuvieron su origen en la crisis de los años treinta, en cuyo contexto algunos investigadores cuestionaron la relación que existía entre el aumento de los conflictos raciales en los Estados Unidos y las privaciones económicas. Fue así que primero Miller y Dollard (1939) y posteriormente Hovland y Sears (1940) afirmaron haber encontrado una correlación entre la cantidad de linchamientos raciales y las crisis económicas. Concluyeron que la frustración es un elemento que genera un incremento del prejuicio y la agresión (Billig, 1976).

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

En la década de los ochenta, los avances logrados por la tesis de la privación fueron tomados por Tajfel y Turner (1986), quienes los reformularon. La hipótesis central de

los autores es que el logro de una identidad sin conflictos requiere de la diferenciación positiva del propio grupo. No obstante, existen factores como el éxito y el fracaso que influyen directamente en la autoestima de los individuos. La privación en cualquiera de sus formas puede entenderse como una amenaza a la identidad del grupo, ante la cual el individuo responde negativamente hacia el exo-grupo. A mayor privación mayor será la cohesión del endo-grupo y, por ende, mayor su aversión por todos aquellos que no forman parte de él. Pero esta tesis encuentra obstáculos cuando se analiza la situación económica de otras sociedades. Sin ir más lejos, en Brasil las personas de raza blanca, aún con más deprivaciones que los norteamericanos, no muestran una agresividad tan manifiesta hacia los “negros” (Hollander, 2000: 397).



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

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

LA TEORÍA DE LA PERSONALIDAD AUTORITARIA

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



El autor aplica en su estudio del prejuicio la famosa escala F para medir “tendencias pre-fascistas”, que Brunswik, Levinson y Sandord ya habían trabajado en la Universidad de California por el año 1940. Sin embargo, la escala F fue muy criticada por psicólogos y sociólogos de la época, principalmente por tres motivos: la muestra, si bien era considerable numéricamente se integraba con sujetos que pertenecían únicamente a organizaciones formales de estrato socioeconómico medio. La construcción de la escala F permitía que los ítems se redactaran tendenciosamente sin ser mutuamente excluyentes. Por último, los procedimientos para validar las entrevistas clínicas no ofrecían garantía desde el momento

en que los entrevistadores conocían de antemano la puntuación individual de cada entrevistado, con riesgo de inferir involuntariamente en la respuesta que se requería a los participantes. El punto más flojo de la teoría estaba en considerar a “los fascistas” como el único movimiento autoritario, sin tomar en cuenta los autoritarismos de izquierda. Uno de los problemas teóricos que Adorno no pudo superar fue el de la distinción entre prejuicio, autoritarismo y fascismo. Esta falta de claridad para definir el objeto de estudio llevó a la comunidad científica a cuestionar seriamente el método de Adorno.

TEORÍA DE LA ESTRUCTURA SOCIAL

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

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

Según Robert Miles, el racismo y la discriminación deben ser considerados, por un lado, “ideologías” ajenas e independientes de las prácticas capitalistas y sus modos de producción; por el otro, son un fenómeno “contradictorio” en la medida que lo que es funcional para un grupo (el que discrimina) es proporcionalmente disfuncional para el otro (el discriminado).

En este punto, la efectividad del estudio del problema no radica en la abstracción teórica sino en el análisis histórico de las dinámicas y las relaciones de producción entre los grupos involucrados (Miles, 1999: 100).

Otros autores tienen la certeza de que no se puede estudiar el prejuicio sin analizar el orden social y las relaciones de poder entre los grupos involucrados. A través de la infravaloración y la discriminación, los ubicados en una posición de privilegio dentro de la estructura social intentarán perpetuar y conservar sus privilegios. En tanto, el grupo discriminado asumirá su rol y contribuirá a la reproducción del orden social. Aunque no en forma explícita, cuando un grupo discrimina a otro lo que subyace es el miedo a la pérdida de su posición y estatus (Clark, 1968) (De Francisco, 1997: 72-75) (Essed, 2001: 495) (Brascombe y Schmitt, 2002).

EL PREJUCIO EN LA ACTUALIDAD

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

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

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

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

Una de las características del prejuicio moderno es que, a diferencia de su antecesor, el prejuicio clásico, no intenta justificarse ideológicamente a través de las diferencias biológicas o raciales. En la actualidad, la expresión más común del prejuicio, la discriminación y otras ideologías como el racismo o el nacionalismo, apela a la “diferencia cultural” como separador entre el endo y el exo-grupo. Esa diferencia, inherente a cada grupo y por demás inexpugnable, actúa como mecanismo de separación, legitima el discurso discriminatorio y consolida el orden jerárquico de ciertos actores sociales sobre otros (Miles, 1999: 62-66) (Essed, 1991: 6-15), (Margulis y Urresti, 1999: 165).

Para Kleinpennig y Haagendorn el prejuicio obedece a una lógica acumulativa. Puede comenzar evitando discretamente a la persona estigmatizada (prejuicio aversivo),

continúa con la convicción de superioridad del propio grupo y la idea de que la minoría en cuestión merece más de lo que tiene (prejuicio moderno), y finalmente termina con la declaración abierta de la inferioridad genética de la minoría y la demanda de su inmediata repatriación o discriminación (prejuicio anticuado) (Kleinpenning y Hagendoorn, 1993: 35).

En este sentido, el prejuicio funciona como un mecanismo ideológico cuya tendencia es mantener el orden social. El grupo dominante posee una imagen de sí con arreglo a la “superioridad”, “decencia” y “humanidad” que debe ser mantenida a lo largo del tiempo. Pero esta figuración no adquiere ningún sentido sin un grupo al cual estigmatizar como “inferior”, “indecente” e “inhumano”. De modo semejante, el carisma de grupo se encuentra estrechamente ligado con la aceptación del individuo a las normas que se requieren para formar parte de ese grupo, y de esta manera se refuerza su pertenencia. Pertenecer tiene sus méritos que refuerzan la autoestima grupal. Esta exclusividad sólo puede mantenerse en el “no contacto” con miembros de otros grupos (tabú). Posiblemente, las estigmatizaciones de anárquicos, desorganizados y anómicos sean los principales estereotipos que reciben aquellos que no pueden ingresar al grupo exclusivo (Elias, 1998).

En el turismo,

los locales para su funcionamiento cotidiano necesitan establecer clasificaciones de individuo y situaciones culturalmente reconocidas que pongan un cierto orden en un entorno aparentemente caótico (múltiples lenguas, expectativas encontradas, etc.). Para lo cual suman a los rasgos propios de la actividad turística tanto los estereotipos que les han sido asignados grupalmente a los visitantes como los que se les ofrecen, por parte de la estructura empresarial, además de sus experiencias concretas (individuales o de grupo) con ellos. Los estereotipos construidos tratan generalmente de simplificar, a nivel de uso, las características de los visitantes, realizándose según la nacionalidad u origen geográfico, sexo, atribución de raza, etc., de manera que se unifican referentes dispares [y] se obvian caracteres no útiles para la relación convenida” (Santana, 2006: 62).

En estas circunstancias es posible que los estereotipos se vuelvan disfuncionales para el sistema generando verdaderos sentimientos de antagonismo que deriven en prácticas segregativas, discriminatorias y xenófobas. También es cierto que los estereotipos comienzan a hacerse más negativos a medida que mayor es la afluencia de visitantes externos al destino turístico. Frazer recopiló un sinnúmero de tabúes en sociedades tribales donde el extranjero debe ser sometido a rituales purificatorios antes de entrar o ser bienvenido; de esta manera, la hospitalidad se convierte en un mecanismo expiatorio mágico (tanto en sociedades tribales como industriales, hay que agregar) para absorber los futuros daños que supone lo desconocido (Frazer, 1993).

Es necesario señalar que uno de los errores más comunes a la hora de estudiar el prejuicio y la discriminación radica en confeccionar entrevistas o cuestionarios que resalten exclusivamente la percepción que tiene el sujeto discriminado de la discriminación. Esto lleva a que muchas veces, a manera de defensa, el entrevistado niegue absolutamente haber sido víctima de prejuicio o discriminación. En otras ocasiones, medir el prejuicio con grabaciones u otros medios y métodos intrusivos produce que los entrevistados respondan de acuerdo con lo que es socialmente correcto. Hay casos de entrevistados que

se abstienen de manifestar comentarios racistas durante la entrevista, que sí expresan una vez apagada la grabadora (Tylor y Bogdan, 1992: 79-80).

LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Margulis y Urresti estudiaron la discriminación en la ciudad de Buenos Aires con resultados muy interesantes. Observaron que los entrevistados demuestran un etnocentrismo mayor hacia los inmigrantes de nacionalidad chilena (2.31) y un etnocentrismo leve hacia los brasileños (1.7) (Margulis y Urresti, 1999: 283).

Los autores desagregan la muestra por profesiones y afirman que los profesionales, empleados y estudiantes poseen un etnocentrismo encubierto; en comparación, obreros, amas de casa y comerciantes manifiestan un etnocentrismo frontal. Asimismo, los motivos de los entrevistados con respecto a los chilenos están ligados a los litigios históricos entre Argentina y Chile. Para los autores, la nacionalidad es el principal criterio discriminatorio, seguido de la clase. Los sujetos que mayor discriminación reciben son “los extranjeros”, seguidos de “villeros y provincianos” (Margulis y Urresti, 1999: 286 y 290).

La explicación que encuentran estos investigadores se basa en “la racialización de clase” transmitida culturalmente a través del sistema educativo. El mensaje reivindica la cultura europea, preferentemente angloparlante, en detrimento de lo autóctono. Para ello y como fuente histórica, se analizan las obras de Sarmiento, Alberdi e Ingenieros, pensadores del siglo XIX los dos primeros y de entre siglos el tercero.

ANTECEDENTES DE PREJUICIO EN EL TURISMO

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

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



En investigaciones similares pero del año 1952, Kutner, Wilkins y Yarrow encontraron que muchos propietarios de restaurantes que en una etapa previa habían manifestado su idea de no atender a individuos de ciertas minorías, en situaciones reales lo hacían sin ningún tipo de problemas (Hollander, 2000: 157). De esta forma se confirma que “aunque el prejuicio es con frecuencia, la base de la discriminación, los dos elementos pueden existir por separado” (Giddens, 1999: 285).

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

De alguna manera, es válido suponer que quienes trabajan en alguna actividad turística tienen un grado de prejuicio bajo en comparación con quienes están en otros rubros, gracias a su constante contacto con público. Sin embargo, el supuesto ha sido cuestionado por investigadores que han analizado el problema. No necesariamente el trato asiduo con otros disminuye el grado de prejuicio. Mr. Greenberg podría ser un caballero tan honorable como Lockwood, pero al primero le negaron la estada en la misma fecha que al segundo se la confirmaban.

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

El periodista Alan Cowell del diario *The New York Times* publicó el 26 de mayo de 1995 un artículo titulado “German Accuses Tourist Office of Prejudice”. En efecto, un oficial de la oficina turística del gobierno alemán en la ciudad de Nueva York afirmaba haber sido despedido después de hacer pública una instrucción directa de la oficina central en la ciudad de Frankfurt, en donde quedaba claro que se debía desalentar los viajes a Alemania de judíos, negros, hispanos y asiáticos. El hecho llegó hasta Ulrich Geisendorf, un oficial del ministerio de Economía, quien desestimó el documento que probaba la declaración original de este empleado y que, según Geisendorf, no reflejaba las prácticas reales del turismo alemán. El asunto se agravó cuando salió a la luz que una empleada de la cuestionada oficina, Christa Willibald, había presentado una demanda por un monto de un millón de dólares ante la justicia estadounidense por discriminación racial. En ese mismo mes, otra empleada, Elke Berg, fue despedida después de traducir al inglés un artículo de su marido titulado “El holocausto, una historia absurda”. El periodista concluía que entre denuncias por discriminación y acoso sexual la oficina afrontaba demandas por alrededor de quince millones de dólares.



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

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

Un reciente trabajo realizado en el Reino Unido afirma que las minorías étnicas, como los asiáticos, no están debidamente incluidas en el mercado de viajes y en los puestos que ofrecen los operadores turísticos de la región de Yorkshire, al norte de Inglaterra. Como conclusión, los autores concuerdan en que sólo muy pocos empleados en el turismo pertenecen a minorías raciales, y si bien un gran número de ellos estudia la carrera en la universidad, a la mayoría les cuesta insertarse laboralmente. Más aún, para los grandes *tours* no hay venta que cubra ese segmento; mucho menos se publicitan excursiones fuera de Occidente y en su idioma. Solamente 2% de la fuerza productiva del sector turístico corresponde a minorías no blancas, en contraposición con el 12% empleado en el sistema bancario y el 75% que genéricamente se dedica a la venta al por menor en el país (Kelmm y Kelsey, 2000).

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

En la misma línea hay que citar el caso de los *Travellers*, una minoría étnica gaélica de Irlanda caracterizada por una forma de vida nómada. Según un reporte del National Consultative Comitee On Racism and Interculturalism, entre octubre de 2001 y abril de

2002 se registraron 22 casos de huéspedes de origen *Traveller* rechazados por algún establecimiento hotelero con la excusa de carecer de reserva al momento de la revisión o con el pretexto de que el cliente había cancelado la reservación previamente.

San Petersburgo es una apacible comunidad de la costa oeste de Florida, en Estados Unidos. Legalmente, los negros o afroamericanos gozan de los mismos derechos que los blancos; sin embargo, no reciben los mismos beneficios. Desde una perspectiva etnohistórica, Evelyn Newman Phillips presentó evidencia en su tesis doctoral que demuestra que los negros son discriminados cuando se les induce a residir en zonas especiales a fin de no afectar la imagen de la ciudad ante el turismo. Asimismo, los puestos laborales que desempeñan son de baja categoría en comparación con los de los blancos.

A través de diferentes instituciones sociales, como la policía y la educación, la comunidad blanca ha impedido por todos los medios que los turistas tengan contacto con los afroamericanos que residen en la región y ha generado un sentimiento de inferioridad en la comunidad negra que la lleva a la autosegregación; en este contexto, no sólo el turismo ha fallado en su misión de mejorar la relación entre blancos y negros sino que, por el contrario, ha persistido como mecanismo de separación racial. "Racism and tourism have been persistent factors in St. Petersburg. Although, as social conditions changed, the city also altered its strategies to extract profits from tourists and to restrict african american contact with them".¹ (Newman Phillips, 1994: cap. 8).

En resumen, la evidencia señala que el turismo es una actividad en que se dan dinámicas de prejuicio, como en cualquier otro rubro o industria. Sin embargo, esas dinámicas dependen en gran parte del estatus y del rol social de los actores. En casos en que el prejuicio se da entre profesionales del sector y turistas es encubierto y no frontal; por el contrario, cuando la relación es entre profesionales puertas adentro de cada establecimiento, las prácticas discriminatorias y el prejuicio se pueden manifestar frontal y abiertamente. No obstante, en ambos casos la negación es una figura presente, sin lugar a dudas.

ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA TEORÍA DEL CONTACTO

En 1954, el psicólogo estadounidense Gordon Allport publicó *La naturaleza del prejuicio*, quizás una de las obras más completas y eruditas sobre el tema. El autor recopila investigaciones e indaga sobre las causas posibles que condicionan el prejuicio en la sociedad.

Para Allport, el prejuicio es "una actitud hostil o prevenida hacia una persona que pertenece a un grupo, simplemente porque pertenece a ese grupo, suponiéndose por lo tanto que posee las cualidades objetables atribuidas al grupo" (Allport, 1977: 22). El hombre tiene una tendencia al prejuicio, y el motivo principal es el ahorro mental. La realidad es tan compleja para el individuo que debe organizarla cognitivamente en forma estructurada y por lo tanto tiende a agrupar los conceptos en forma general (Allport, 1977: 43). El prejuicio

1 "El racismo y el turismo han sido factores persistentes en San Petersburgo. Aun cuando las condiciones sociales han cambiado, la ciudad ordena sus estrategias para obtener ganancias de los turistas y restringir a los afroamericanos el contacto con ellos. [T. del autor]

comienza cuando el tipo de categorización basado en el estereotipo es irracional, emocional e injustificado, así como excesivamente generalizado.

Sin embargo, el autor es sumamente cauto al respecto y aclara:

he aquí precisamente el criterio que nos ayudará a distinguir entre el error común de juicio y el prejuicio. Si una persona es capaz de rectificar sus juicios erróneos a la luz de nuevos datos, no alienta prejuicios. Los prejuicios se hacen prejuicios solamente cuando no son reversibles bajo la acción de conocimientos nuevos. (Allport, 1977: 24)

Los prejuicios se entienden como tales en el momento en que se afianzan a pesar de las evidencias que los contradicen y se justifican generalizando irracionalmente un aspecto constitutivo de la percepción del otro.

Así como hay prejuicios de amor también los hay de odio, y muchas veces estos últimos son producto de la conversión de los primeros. Pueden entonces definirse dos tipos generales de prejuicio: el prejuicio positivo (amor) y el prejuicio negativo (odio). El prejuicio positivo sigue la misma dinámica y tiene los mismos componentes que el negativo: parte de un sesgo perceptivo basado en un estereotipo cognitivo previo, un componente "afectivo" mediante el que se idealiza al otro y un componente actitudinal que manifiesta el estereotipo en forma generalizada. En muchos casos es precisamente porque se estima cierta particularidad del grupo propio que se odia a quienes no entran en esa categoría.

Cuando una persona defiende un valor categórico propio puede hacerlo a expensas de los intereses o de la seguridad de otras personas. Si eso ocurre, se hace visible su prejuicio de "odio", aunque no nos demos cuenta de que brota de un prejuicio de amor equivalente que yace debajo de aquél (Allport, 1977: 42). La hostilidad hacia el otro se sustenta en el amor por lo nuestro.

Para los psicólogos y sociólogos que abordan el prejuicio desde el prisma de la tesis de contacto, el fenómeno adquiere indefectiblemente un carácter negativo.

Si bien no descartan que la capacidad de prejuzgar es innata al individuo, ven en el prejuicio una forma de relación social totalmente corrosiva y patológica para las sociedades modernas.

EL PREJUICIO Y LA INTERACCIÓN CON EL OTRO

Según el mismo autor, parece claro que en ciertas circunstancias el prejuicio no disminuye por el contacto. Entonces, afirma, "Es obvio que el efecto del contacto dependerá de la clase de asociación que se establezca y del tipo de personas involucradas" (Allport, 1977: 289). El contacto casual, en una tienda o en un negocio, es insuficiente para reducir el prejuicio.

Parece correcto, entonces, sacar como conclusión que el contacto, como variable



situacional, no siempre puede superar la variable personal en el prejuicio... el prejuicio (salvo que esté firmemente enraizado en la estructura de carácter del individuo) puede ser reducido por un contacto a igual [e]status entre los grupos mayoritarios y minoritarios, en procura de objetivos comunes. (Allport, 1977: 309)

En relación con el nivel de estatus, Allport pregunta: ¿la relación se establece con base en una actividad competitiva o cooperativa? ¿Existe una relación de funciones que implique subordinación o superioridad? En lo que respecta a la atmósfera social, ¿el contacto es voluntario o involuntario?, ¿es real o artificial?, ¿el contacto es considerado como algo importante o transitorio? Por último, la personalidad del individuo también es importante: ¿su prejuicio es de tipo superficial o está enraizado en la personalidad de su carácter?, ¿cuál es la experiencia previa con el grupo en cuestión?, ¿qué educación recibe la persona? y ¿se siente segura o amenazada?

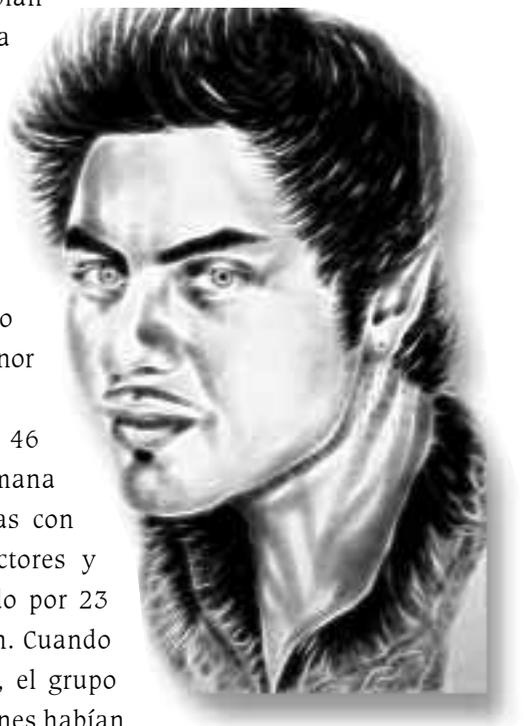
Comprender la importancia de la ignorancia como barrera para las relaciones intergrupales es central para entender la génesis del prejuicio. La introspección y la autopunitividad son piezas necesarias para el estudio y la investigación de las formas más comunes de xenofobia (Allport, 1977: 471), quien expresa su convencimiento de que el prejuicio se reduce cuando el contacto se da en condiciones de igualdad de estatus, lo que permite la concreción de objetivos conjuntos entre las partes antagónicas. En resumen, cabe señalar que la disminución del prejuicio y sus tipologías se enfoca al descubrimiento de similitudes que los grupos tienen (Castro, 2003) (Allport, 1954: 310) (Hollander, 2000: 405).

Allport toma en cuenta cuatro condiciones por las que el contacto permite la reducción del prejuicio: un fin u objetivo en común, apoyo de las instituciones, cooperación intergrupala e igualdad de estatus entre los actores involucrados.

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

Utilizando la escala de distancia social de “Bogardus” con estudiantes blancos y negros de Georgia, Gray y Thompson (1953) observaron que el grado de etnocentrismo era más alto en aquellos grupos en los cuales existía un menor contacto inter-étnico (Allport, 1977: 293).

F. T Smith (1943) realizó un experimento similar con 46 estudiantes blancos para que pasaran dos fines de semana en un barrio negro de Harlem. Se realizaron entrevistas con personajes destacados de la zona, como editores, doctores y artistas, entre otros. El grupo control estaba conformado por 23 estudiantes, quienes no formaron parte de esa interacción. Cuando las actitudes con respecto a los negros fueron medidas, el grupo control manifestó un rechazo superior con respecto a quienes habían



convivido en Harlem. Sin embargo, los negros con los que se vincularon eran de estatus elevado y esto condicionó los resultados del experimento (Allport, 1977: 295).

Barbara Mc Kenzie (1948) condujo un trabajo con veteranos de guerra y concluyó que quienes habían tenido contacto con “negros” (*sic*) de un nivel de especialización similar, tenían una percepción más positiva de ellos en comparación con los que habían entablado un contacto con negros de menor especialización. Esta misma tendencia se corroboró en otro experimento que condujo el autor con estudiantes universitarios que habían trabajado en industrias bélicas durante la guerra (Allport, 1977: 302).

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

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

Otro investigador, David Heer (1948) reconfirmó los supuestos de Williams, mediante un experimento limitado pero bien planteado. Según datos recogidos en Carolina del Sur para la elección de 1948, Thrumond quien tenía un programa de “derechos para los estados”, el sentido de esta campaña iba en contra de la campaña demócrata que realizaba los derechos de las minorías negras. Tal como predijo Williams, en distritos con mayoría de población negra, el voto a favor de Thrumond fue más alto en comparación con aquellos distritos donde eran minoría (Williams, 1947: 254).

Sin embargo, la tesis del contacto no escapó a las críticas de algunos psicólogos y sociólogos de la época. Entre ellos, Robert Park (1939), quien pensaba que los conflictos raciales eran simplemente una lucha de intereses no regulados normativamente y el contacto por sí mismo era insuficiente para controlarlos o reducirlos y en algunas ocasiones, los empeoraba (Puigbo, 1966: 275).

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

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

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

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

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

Ruppert Brown hace lo propio en Inglaterra. Afirma que en 1982, tras la invasión argentina a Malvinas, repentinamente surgieron un sinnúmero de estereotipos negativos de los argentinos (Brown, 1998: 187).

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

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

ESTUDIOS EN ARGENTINA

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

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

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



Uno de los críticos actuales más representativos de la tesis del contacto es Ruppert Brown, para quien el obstáculo principal para estudiar el apoyo institucional es que al introducir una nueva norma para dos grupos no queda claro dónde encontrar un tercer grupo que sirva como control (Brown, 1998: 262). En segundo lugar, parece claro que el conocimiento lleva al distanciamiento o genera una ansiedad mayor; por último, la igualdad de estatus sugiere

que los grupos deben coordinar esfuerzos para la concreción de un fin, y de esa manera reducir el prejuicio. Sin embargo, Blanchard *et al.* (1975) probaron que equipos mixtos formados por integrantes blancos y negros mostraban más simpatía cuando estaban frente al éxito en relación con aquellos que fracasaban (Brown, 1998: 267).

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

Una de las pocas investigaciones que actualmente apoya la tesis del contacto es la de Irena Runge, quien tras el hecho vandálico de Hoyerswerda en Baja Sajonia, en 1991, unos meses más tarde encontró que todas las manifestaciones racistas en los niños entrevistados de ese barrio no sólo eran infundadas, sino que también no estaban avaladas por ningún tipo de conocimiento previo del "otro" al cual se referían (Sorman, 1993: 48).

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

CONCLUSIONES

El prejuicio implica una sanción moral muy fuerte. Quienes son víctimas de prejuicio o discriminación le dan al fenómeno un carácter oculto y negado. Por ese motivo, se deben dejar a un lado las herramientas clásicas para medir el prejuicio y aplicar un conjunto de nuevas técnicas que contextualicen el entorno social sobre el cual se está conduciendo la investigación y establezcan una causalidad con el menor sesgo posible. Para Agustín Santana, el carácter comercial del turismo no sólo afianza los prejuicios por el debilitamiento del lazo social, sino que además refuerza las posiciones con respecto a los roles de anfitriones y turistas como parte de un sistema productivo estructural (Santana, 2006). Es precisamente este aspecto el que no ha sido debidamente desarrollado por la escuela psicológica del contacto y respecto al cual se sugiere el aporte de nuevas investigaciones.

Por otro lado, cabe advertir que el prejuicio clásico continúa coexistiendo con el moderno. Aun cuando permanece oculto, produce aversión y es a veces sutil, el prejuicio se encuentra presente en el turismo como en cualquier otro ámbito. Los casos relevantes en el estado de la cuestión llevan a la conclusión parcial de que existe una disociación entre el prejuicio estereotipado y la conducta. Individuos que frente a un cuestionario abierto o en una entrevista informal afirman no darle servicio a una minoría, en la vida cotidiana lo hacen sin ningún tipo de problema.

El segundo aspecto es que los procesos históricos de la sociedad en que están imbuidos los actores juegan un papel fundamental en la dinámica del problema. En definitiva, como afirmaba Emanuel de Kadt, “La conclusión, aunque difícilmente sencilla, es ciertamente clara a grandes rasgos. El que el encuentro con los turistas y especialmente la relación de servicio, se experimente como rebajante y como expresión de servilismo y, por tanto, el que provoque hostilidad, depende, al menos en parte, del contexto sociohistórico” (Kadt, 1995:109). Es interesante la idea que aporta la



escuela neomarxista sobre la posibilidad de concebir el turismo y los nacionalismos ya no como estructuras históricas (o no sólo así) sino como construcciones ideológicas tendientes a crear falsa conciencia y a legitimar el uso comercial del ocio (Wallerstein, 1999) (Elías, 1998) (Kadt, 1995). De esta manera, cabe advertir que el análisis histórico debe convertirse en una herramienta fiable para poder describir y explicar los procesos sociales que originan y afianzan los prejuicios en esta actividad.

Por último, el prejuicio se manifiesta de dos maneras diferentes con respecto al rol de los involucrados. En casos en que existe igualdad de rol o estatus social, el prejuicio toma una forma abierta y descarada. Por el contrario, el prejuicio adquiere una naturaleza encubierta cuando quien prejuzga está en un status inferior a quien es prejuzgado. Sin embargo, esta investigación debe concluir con una cuestión: ¿existe algún tipo de prejuicio en los profesionales del sector turístico de la ciudad de Buenos Aires?, ¿se cumplirán las premisas de Margulis y Urresti con respecto al turismo? LC

BIBLIOGRAFÍA

- Adorno, Theodor y Max Horkheimer (1966), *Sociológica*, Buenos Aires, Taurus.
- Adorno, Theodor *et al.* (1950), *The Authoritarian Personality*, Nueva York, Harper Press.
- Allport, Gordon W. (1977), *La naturaleza del prejuicio*, Buenos Aires, Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Balibar, Ettiene e Imanuel Wallerstein, (1991), *Raza, nación y clase*, Madrid, IEPALA.
- Branscombe, Nyla y Michael Schmitt (2002), "The meaning and consequences of perceived discrimination in disadvantage and privileged social groups", Kansas, University of Kansas.
- Belvedere, Carlos (2003), *De sapos y cocodrilos. La lógica elusiva de la discriminación social*, Buenos Aires, Biblos.
- Bettelheim, Bruno y Morris Janowitz (1975), *Cambio social y prejuicio*, México, FCE.
- Billig, Michael (1976), *Social Psychology and Intergroup Relations*, Londres, Academic Press.
- Boulding, Kenneth A. (1962), *Conflict and Defense: a general theory*, Nueva York, Harper Torchbooks.
- Brewer, Michael B. y David Campbell (1976), *Ethnocentrism and intergroups attitudes: East Africans evidence*, New York, Sage publications.
- Brewer, Miller (auth.) y Marylin B. Brewer (ed.) (1984), *Groups in contact. The Psychology of Desegregation*, Nueva York, Academic Press.
- Brown, Ruppert (1998), *Prejuicio, su Psicología Social*, Madrid, Alianza Editorial.
- Castro Smith, Vanessa (2003), "Determinantes psicosociales y sociodemográficos de las actitudes interétnicas de jóvenes de San José y Limón", San José, Universidad de Costa Rica, Vol. 1, Núm. 099.
- Clark, Kenneth B. (1968), *Ghetto negro: los dilemas del poder social*, Buenos Aires, FCE.
- Coser, Lewis A. (1961), *Las funciones del conflicto social*, Buenos Aires, FCE.
- Cowell, Alan (1995), "German Accuses Tourist Office of Prejudice", *The New York Times*, 26/05.
- De Francisco, Andrés (1997), *Sociología y cambio social*, Buenos Aires, Ariel.
- De la Fuente, Alejandro (1998), "Recreating Racism: Race and Discriminación in Cuba's. Special Period", Universidad de Pittsburgh en Tampa, Volumen 18, julio de 1998.
- Derrida, Jacques (2006), *La hospitalidad*, Buenos Aires, Ediciones de la Flor.
- Dovidio, Jack F. y Sam L. Gaertner (1986), *Prejudice, Discriminación and Racism*, Orlando, Academic Press.
- Elias, Norbert (1998), *La civilización de los padres y otros ensayos*, Bogotá, Norma.
- Essed, Philomena (1991), *Understanding Everyday Racism: an interdisciplinary Theory*, Sage Publications.
- _____ (2001), "Multi Identification and Transformations: reaching beyond racial and ethnic reductionisms", *Social Identities*, Volume 7, Number 4.
- Frazer, George J. (1993), *La Rama Dorada*, Bogotá, FCE.

- Giddens, Anthony (1999), *Sociología*, Madrid, Alianza.
- Gray J. Stanley y Anthony H. Thompson (1953), "The ethnic prejudices of white and Negro colleges students", *Journal of Abnormal and Social Psychology* (48), pp. 311-313, en Allport (1977).
- Grimson, Alejandro y Elizabeth Jelin (comp.) (2006), *Migraciones regionales hacia la Argentina: diferencia, desigualdad y derechos*, Buenos Aires, Prometeo Libros.
- Hamilton, David y George Bishop (1976), "Attitudinal and behavioural effects of inicial integration of white suburban neighbourhoods", *Journal of Social Issues* (32), pp. 47-67, en Brown (1998).
- Heer, David (1948), *Caste, Class and local Royalty as determining factors in South Carolina Politics*, Cambridge, Biblioteca de Relaciones Sociales, en Allport (1977).
- Hollander, Edwin (2000), *Principios y métodos de psicología social*, Buenos Aires, Amorrortu Editores.
- Hovland, Carl y Robert Sears (1940), "Minor Studies in aggression", *Journal of Psychology*, 9: 301-310.
- Howell, Ron (2001), "Tourism Riviving Racism in Cuba", *Chicago Tribune*, 18/05.
- Hunter, Jim (2004), "Tourism in Cuba: Breeding a Nation of Hustlers", *CBC News Viewpoint*, 12/02.
- Kadt, Emanuel de (1995), *Turismo: ¿Pasaporte al Desarrollo?*, Bogotá, Endymion.
- Klemm, Mary S. y Sarah J. Kelsey (2000), *Catering for a Minority? Ethnic Groups and the British Travel Industry*, Bradford, University of Bradford-School of Management.
- Klineberg, Otto y Marie Jahoda (comp.) (1967), *Raza, psicología y salud mental*, Buenos Aires, Humanitas.
- Kleinpenning, Gerard y Louk Hagendoorn (1993), "Forms of Racism and the Cumulative Dimension of Ethnic Attitudes", *Social Psychology Quarterly*, Vol. 56, No. 1, pp. 21-36.
- Korstanje, Maximiliano (2008), "Los sistemas de reciprocidad migratoria: comprendiendo el sistema de visado argentino", *Cuaderno Virtual de Turismo*, Vol. 8, Núm. 1, en prensa, Universidad Federal do Río de Janeiro.
- Kurtner Bernard, Carol Wilkins y Penny Yarrow (1952), "Verbal Attitudes and over behaviour involving racial prejudices", *Journal of Abnormal and Social Psychology*(47), pp. 649-642, en Hollander (2000).
- Mac Iver, R. M. y Charles Page (1966), *Sociología*, Buenos Aires, Tecnos.
- Mc Kenzie, Barbara (1948), "The important of contact in determining attitudes toward Negroes", *Journal of Abnormal and Social Psychology* (43), pp. 417-441, en Allport (1977).
- McConahay, John B. (1986), *Modern Racism, Ambivalence, and the Modern Racism Scale*, en Dovidio y Gaertner (1986), pp. 91-125.
- Margulis, Mario, Marcelo Urresti et al. (1999), *La segregación negada. Cultura y discriminación social*, Buenos Aires, Biblos.
- Merton, Robert K. (1965), *Teoría y estructura sociales*, Buenos Aires, FCE.
- Miles, Robert (1999), *Racism*, Nueva York, Routledge Editor.
- Miller, Elgar y Dollard, John (1939), *Frustration and Aggression*, New Haven, Yale University.
- Mussen, Paul (1950), "Some personality and social factors related to changes in children's attitudes towards Negroes", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol 45(3), pp. 423-441, en Allport (1977).
- Newman, Phillips Evelyn (1994), *An Ethnohistorical Analysis of the Political Economy of Ethnicity among African American in St. Petersburg*, Florida, May, tesis doctoral dirigida por Susan Greenbaum, Ph. D., Florida, University of St. Petersburg.
- La Pierre, Richard. T. (1934), "Actitudes versus actions", *Social Forces* (13), pp 230-237, en Collier et al. (1996).
- Lischetti, Mirtha (2005), "Diversidad e integración: Chilenos en Argentina", *Revista Claroscuro*, septiembre, 4, pp. 30-40.
- Organization of American Historians (OAH) (2001), *The 2000 OAH Annual Meeting in St. Louis: a Historical Account*.
- Park, Robert (1939), *Race Relations and the race problem*, Durham, Tristram Thompson, en Puigbo (1966).
- Puigbo, Raúl (1966), *Cambio y desorganizaciones sociales*, Buenos Aires, Pleamar.
- Santana, Agustín (2006), *Antropología y turismo. ¿Nuevas hordas, viejas culturas?*, Barcelona, Ariel.
- Sherif, Muzafer y Carolyn W. Sherif (1953), *Groups in Harmony and Tension: and integration of studies on inter-group relations*, Nueva York, Octagon.
- Seago, Dorothy. W. (1947), "Stereotypes: Before Pearl Harbor and After", *Journal of Psychology*, 23: 55-63.
- Singer, Henry A. (1948), "The Veteran and race relations", *Journal of Educational Sociology*, (21): 397-408, en Allport, (1977).



- Smith, Fred Tredwell (1943), "An experiment in modifying attitudes toward the negro", *Teachers College Contributions to Education* (887), en Allport (1977).
- Sorman, Guy (1993), *Esperando a los Bárbaros. Sobre inmigrantes y drogadictos*, Buenos Aires, Emece Editores.
- Stephan Walter G. y Cookie White Stephan (1985), "The role of ignorance in intergroup relations", en Brewer y Brewer.
- Stouffer, Samuel (1949), *The American Soldier: adjusting during Army Life*, Princeton, University Press, en Allport (1977).
- Tajfel, Henri y John Turner (1986), "The social identity theory of Intergroup behaviour", en Hollander, Edwin (2000), pp. 7-24.
- Taylor, Steve J. y Robert Bogdan (1992), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Paidós.
- Wax S. L. (1948), "A Survey of restrictive advertising and discrimination by summer resorts in the province of Ontario", *Canadian Jewish Congress: informations and comments* (7), pp. 10-15, en Allport (1977).
- Weber, Max (1978), *Historia económica general*, Buenos Aires, FCE.
- Williams, Robin (1947), "The Reductions of intergroup tensions", *Social Science Research Council*, (57), pp. 59, en Allport (1977).
- Yarrow, Miriam (1952), *They Learn what They Live*, Nueva York, Harper, en Allport, G. (1977).