



B.P. SERVIMED, S.A. de C.V.

BARRANCA DEL MUERTO 520
COL. ALPES, MÉXICO, D.F.
(52)(55)9171-9570
info@servimed.com.mx



El organizador de congresos “enajenado” y las comunicaciones Dr. Jorge Bistení-Bustani, CMP, CMM

Hace algunos años, antes de que existiera el correo electrónico y la posibilidad de enviar y recibir mensajes por un teléfono celular, quienes nos dedicamos a esta industria nos comunicábamos con nuestros clientes y proveedores por teléfono, por fax o bien en forma directa. El intercambio personal y directo era el común denominador. Todo el proceso desde luego tomaba un tiempo para que, ante una solicitud, una persona recibiera una respuesta pero en ese intercambio había una buena dosis de humanismo y de comunicación.

En los últimos 15 años el avance en las telecomunicaciones ha sido vertiginoso, el fax ha pasado a ser un instrumento poco usado sustituido por el correo electrónico en todas sus formas. Hoy podemos enviar correos desde cualquier sitio con cobertura celular mediante un dispositivo celular con tecnología 3G como puede ser una *blackberry* o un *iphone* y en el peor de los casos usando una laptop en donde exista una conexión WiFi las cuales se reproducen a diario.

Todo este avance suena muy bien; nos da rapidez en las respuestas y nos ahorra tiempo pero a cambio de qué? Hoy somos esclavos de nosotros mismos, no podemos vivir desconectados, no podemos estar sin el celular ni un momento. Lo vemos a diario en las calles, en los restaurantes, miles de personas hablando por teléfono y resolviendo todo tipo de asuntos, muchas otras usando sus *smart phones* para contestar correos electrónicos y muchos más enviando mensajes de texto desde sus celulares. Vemos como la gente tiene accidentes por estar tecleando frases o palabras mientras camina o maneja, nos damos cuenta que mientras están abstraídos con sus dispositivos, son incapaces de contestar una pregunta sencilla a quien tienen junto a ellos; su cónyuge, sus hijos o simplemente un amigo. La comunicación personal se ha acabado a grado tal que a veces es más fácil obtener respuesta de una persona que está físicamente junto a otra, mediante un correo electrónico o un mensaje SMS que a través de la comunicación oral.

EL organizador de congresos y convenciones y en general quien trabaja en la industria turística y particularmente en el segmento de turismo de reuniones, no se queda atrás y quizá sea uno de los segmentos en donde más usamos este nuevo tipo de comunicación impersonal. Hemos olvidado como conversar porque estamos ocupados leyendo y contestando decenas de mensajes al día y cuando estamos frente a una computadora o leyendo un mensaje en el celular, solemos no contestar a quien nos pregunta algo, como si estuviésemos hablando con la máquina y no aceptáramos la interrupción.

Todo este fenómeno tecnológico no puede ser mejor descrito con otra palabra que “deshumanización”. Hemos caído ahí y será muy difícil o quizá imposible, salir de ello si no nos conscientizamos que las relaciones entre personas son insustituibles y necesarias para tener una comunicación óptima.

Lo anterior no significa dejar de usar los recursos que la tecnología ha puesto a nuestro alcance; significa usar dichos recursos con mesura e inteligencia. No es necesario estar consultando los correos en una *blackberry* cada 10 minutos para estar bien comunicados, es más importante conversar con aquellos que se encuentran cerca de nosotros.

Existen millones de celulares en el mundo y en México, algunos cálculos hablan de 60 millones. Casi seis de cada diez mexicanos tienen un celular. Algunos sólo lo usan para hablar pero para muchos otros y bajo el concepto de "oficina móvil" el celular se ha convertido en una herramienta insustituible para su trabajo.

La nueva generación de celulares permite navegar por Internet casi como se estuviera frente a una computadora. Existen sitios que han adaptado sus páginas para ser vistas en celulares, la competencia entre proveedores del servicio ha logrado una reducción sustancial de los precios pero también una serie de nuevos servicios que hacen que las personas los usen cada vez más. La costumbre hoy en día es pedirle a las personas que apaguen sus celulares en determinados sitios como salones de conferencias, teatros, cines e incluso en algunos restaurantes para que no molesten al resto de la gente y este proceso parece no tener fin.

¿Hasta dónde vamos a llegar? Hasta donde nosotros mismos lo permitamos. Es necesario desconectarnos de vez en cuando y disfrutar a nuestra familia y amigos, comer en un restaurante como antes, sin teléfono, tranquilamente, conversando con quien nos acompañaba, ir al cine, al teatro o a cualquier espectáculo sin estar recibiendo mensajes o consultando y contestando el correo electrónico. Si bien la tecnología nos debe facilitar la vida, no debemos permitir que el precio sea nuestra libertad. Antes pudimos vivir sin tanta comunicación, ¿porqué no podemos hacerlo ahora?

Dedico este artículo a todos mis amigos de la industria turística que son esclavos de sus teléfonos celulares y de sus computadoras. Aquellos que todo el día están revisando sus pantallas para ver si ha llegado un nuevo mensaje que requiera de su atención, aquellos que sacrifican familia y amigos por estar en contacto con personas que muchas veces no conocen pero que les envían mensajes. Mis mejores deseos para que se liberen de este padecimiento que los ha llevado a un círculo vicioso que parece interminable. Ojalá que la lectura de esta contribución los haga recapacitar y volver a ser personas libres.