

Estudios y Perspectivas en Turismo



Volumen 27

Número 4

2018

ISSN 1851-1732



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS TURÍSTICOS

Estudios y Perspectivas en Turismo

EQUIPO EDITORIAL

Directora Responsable

• Regina G. Schlüter • Universidad Nacional de Quilmes - Argentina

Directora Asociada

• Juana Alejandrina Norrild • Universidad Nacional de La Plata - Argentina

Director Científico

• Maximiliano Korstanje • Universidad de Palermo - Argentina

Asistentes Editoriales

- Paula D'Urso - Argentina
- Marcelo D. García - Argentina
- Marcela Mattei - Argentina

Editores Asociados

- Adriana F. Chim-Miki • Universidad Federal de Campina Grande – Brasil
- Susana Gastal • Universidad de Caxias do Sul - Brasil
- Javier de León Ledesma • Universidad de Las Palmas de Gran Canaria - España
- Maribel Osorio García • Universidad Autónoma del Estado de México – México
- Juan Ignacio Pulido Fernández • Universidad de Jaén – España

Comité Editorial

- José Álvarez García • Universidad de Extremadura - España
- Salvador Antón Clavé • Universidad Rovira I Virigili – España
- Stella Maris Arnaiz Burne • Universidad de Guadalajara - México
- Rodolfo Bertoncello • Universidad de Buenos Aires – Argentina
- Juan Gabriel Brida • Universidad de la República - Uruguay
- Rossana Campodónico • Universidad de la República – Uruguay
- Poliana Cardozo • Universidad Estadual do Centro-Oeste - Brasil
- Patrícia Dominguez Silva • Universidad de las Américas-Puebla – México
- Alfredo César Dachary • Universidad de Guadalajara - México
- Sérgio Dominique Ferreira • Instituto Politécnico do Cávado e do Ave – Portugal
- Cayetano Espejo Marín • Universidad de Murcia – España
- Marlusa de Sevilha Gosling • Universidad Federal de Minas Gerais – Brasil
- Sylvia Herrera • Universidad de Especialidades Turísticas – Ecuador
- Daniel Hiernaux Nicolás • Universidad Autónoma de Querétaro – México
- Valmir Emil Hoffmann • Universidad de Brasilia - Brasil
- Yen Lam González • Universidad de Las Palmas de Gran Canaria – España
- Tomás López Guzmán • Universidad de Córdoba - España
- María Noémi Marujo • Universidad de Évora – Portugal
- Roberto Moreno García • Universidad Autónoma de Chile - Temuco
- Simão Oliveira • Instituto Politécnico de Leiria – Portugal
- Alexandre Panosso Netto • Universidad de San Pablo – Brasil
- Douglas Pearce • Victoria University of Wellington - Nueva Zelanda
- Marisela Pilquiman Vera • Universidad de los Lagos - Chile
- Mirian Rejowski • Universidad Anhembi Morumbi – Brasil
- Miguel Rivas • University of Central Lancashire - Reino Unido
- Agustín Santana Talavera • Universidad de La Laguna - España
- José António C. Santos • Universidad de Algarve – Portugal
- Miguel Seguí Llinàs • Universidad de las Islas Baleares – España
- Javier Toro Calderón • Universidad Nacional de Colombia – Bogotá
- Fernando Vera Rebollo • Universidad de Alicante - España
- Elizabeth Kyoto Wada • Universidad Anahembi Morumbi – Brasil
- Jorge Zamora • Universidad de Talca – Chile
- Sandra Zapata Aguirre • Universidad de la República - Uruguay

Estudios y Perspectivas en Turismo es una publicación con referato de aparición bimestral que analiza al turismo desde la óptica de las Ciencias Sociales y constituye un foro interdisciplinario para la expansión de las fronteras del conocimiento en la materia.

Los artículos son arbitrados anónimamente y lo expresado constituye la exclusiva responsabilidad de los autores. El equipo editorial toma todos los recaudos disponibles para asegurarse que el contenido de esta publicación sea correcto. Por lo tanto, no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas de una interpretación no adecuada o que induzca al engaño.

Registro de la propiedad intelectual número 117307. Queda prohibida la reproducción y la transmisión total o parcial por cualquier sistema de recuperación o método - incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información - sin autorización escrita del editor según Ley 11.723.

Los lineamientos para la preparación de artículos se encuentran disponibles en www.cieturisticos.com.ar y en www.estudiosenturismo.com.ar donde se pueden descargar los volúmenes en formato PDF a partir del número 12.

Estudios y Perspectivas en Turismo se encuentra indizada en:

- C.I.R.E.T.
- Latindex
- Qualis
- SciELO
- Unired
- Redalyc
- EBSCO
- DIALNET
- Informe Académico y Academic OneFile
- Hispanic American Periodicals Index HAPI
- Web of Science
- CAB Abstracts

Ha sido incorporada al Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas por Resolución 1071/07 del CONICET y renovada por el período agosto 2010 - julio 2013, según nota del 24 de noviembre de 2010 de CAICYT - CONICET.

© Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos

© Regina Schlüter

CANJE Y SUSCRIPCIONES

Toda información relativa a suscripciones anteriores al Volumen 17 (año 2008) favor de dirigirse a Fernando García Cambeiro, Latin American Books & Serials: cambeiro@latbook.com.ar

Por cualquier otra información adicional dirigirse a:

Av. Libertador 774 · 6to "W" | Código Postal: C1001ABU - Buenos Aires - Argentina

Teléfono / fax: (5411) 4815-3222 | Email: cietcr@uolsinectis.com.ar

Sitios web: www.cieturisticos.com.ar | www.estudiosenturismo.com.ar

LINEAMIENTOS PARA LA PREPARACIÓN DE ARTÍCULOS

Estudios y Perspectivas en Turismo considerará para su publicación artículos que versen sobre los variados aspectos del fenómeno turístico: económicos, sociológicos, geográficos, antropológicos, psicológicos, etc.

Los trabajos recibidos serán sometidos a un arbitraje anónimo por lo cual deberán estar acompañados de una hoja en la que sólo consten los datos de filiación del/los autor/es (brevísimo currículum, dirección postal y dirección electrónica). Asimismo, se requerirá del compromiso de no remitir dicho trabajo simultáneamente a otros medios para su publicación.

Los artículos serán publicados en español con un resumen en español e inglés que no debe exceder las 250 palabras, incluyendo las palabras clave. Sin embargo, se recibirán originales en portugués. El resumen en inglés deberá estar precedido del título traducido.

La dirección de la revista se reserva el derecho de realizar cambios en la redacción. En caso de considerarse la no publicación de un trabajo se notificará al/los autor/es pero no se asume el compromiso de devolver los originales recibidos.

Forma de presentación. Los artículos deberán estar escritos Arial 10 en hojas tamaño A4, interlineado 1,5 y dejando amplios márgenes. Su extensión ideal es de 20 carillas debiendo hacer referencia a estudios concretos dejando de lado la retórica. En la redacción no se permite la utilización de la primera persona ya sea singular o plural (yo o nosotros). Los originales constarán de un resumen (con palabras clave), una introducción, un cuerpo con subtítulos los que no deberán estar numerados, una conclusión o comentario final y referencias bibliográficas. Si hubiere agradecimientos, éstos se incluirán antes de las referencias bibliográficas.

Las citas dentro del texto se individualizarán con el siguiente orden de datos: autor, fecha y página/s; por ejemplo (Schlüter, 2005: 143). No se aceptarán notas al pie de página. Los cuadros, gráficos y mapas serán incluidos al final y numerados con números arábigos en orden progresiva haciendo una clara referencia en el texto al lugar donde deberán ser insertados. Deberán estar hechos de manera tal que no requieran de ningún retoque posterior y ajustarse a las medidas de la página de Estudios y Perspectivas en Turismo. Por otra parte, se deberá citar la fuente debajo de cada uno; en Arial 9.

Con respecto a las referencias bibliográficas -en el caso de libros- es indispensable que se consignen siguiendo el orden alfabético del apellido de los autores, año de edición, título completo, editorial, ciudad. Ejemplo:

Schlüter, R. (2008) "Turismo. Una visión integradora". Ciet, Buenos Aires

En el caso de revistas el orden de los datos es el siguiente: apellido y nombre del/los autores, año, título del artículo, nombre de la publicación de la que proviene, número del volumen,

número de la revista entre paréntesis, numeración de las páginas que ocupa el artículo.
Ejemplo:

César Dachary, A. & Arnaiz Burne, S. M. (2006) "El estudio del turismo ¿Un paradigma en formación?" Estudios y Perspectivas en Turismo 15(2): 179-192

Los originales se enviarán por correo electrónico en formato Word al mail: <cietcr@uolsinectis.com.ar> con copia a <regina.cieturisticos@gmail.com>.

NO SE ACEPTARÁN TRABAJOS QUE NO SE AJUSTEN ESTRICTAMENTE A ESTOS LINEAMIENTOS

INDICE**Presentación: Terror en el paraíso. Crónicas de una nueva forma de amenaza para el turismo y la hospitalidad..... 803***Regina G. Schlüter***Turismo y miedo al delito-violencia****El caso de la ciudad histórica de Guanajuato (México) 805***Edith Hernández López***El turista y la percepción del riesgo. El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas 831***Andrea Mabel Duran y María de los Ángeles Bacigalupe***Turismo y terrorismo****Deconstruyendo el imaginario de la doble T en el caso de Túnez 852***Elsa Soro, Claudio Milano, José A. Mansilla y Sheila Sánchez Bergara***Turismo y narcotráfico 867***Marina Inés de la Torre y David Navarrete Escobedo***Influjo de las alertas de viaje en un contexto de inseguridad internacional****El caso de Mazatlán, Sinaloa (México) 883***Silvestre Flores Gamboa, Martín León Santiesteban y Juan Pablo Mariño Jiménez***Terrorismo y turismo****Des fracaso de la hospitalidad al desplazamiento simbólico del deseo 902***Olga Araújo Perazzolo, Marcia Maria Cappellano dos Santos y Luciane Todeschini Ferreira***La seguridad como componente esencial del concepto****de calidad turística 921***Juan Jiménez García y Marcos Antonio Pérez Delgado***Terror en el paraíso. Crónicas de una nueva forma de amenaza para el turismo y la hospitalidad 944***Maximiliano E. Korstanje y Ericka Amorim*

DOCUMENTOS ESPECIALES**Los dilemas de la seguridad privada en las industrias de servicios****De la explotación laboral al terror global 957***Luke Howie***Factores restrictivos del turismo. La percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Rio de Janeiro (Brasil) 968***Marcello Tomé***Cisnes en claroscuro****Flujos turísticos frente al terrorismo posmoderno 985***Clara Inés Sánchez Arciniegas***Turismo post-conflicto. Desarrollo turístico local y estrategias para la integración social de refugiados 1003***Thiago Allis y Mariana Lopez Pinto***La seguridad como promoción del bienestar de un destino turístico****El caso del balneario Camboriú (Santa Catarina, Brasil) 1017***Edna Mello de Liz, Sayonara de Fátima Teston, Miguel Angel Verdinelli, Marcello Martinez Hipólito y Ericka Amorim***RESEÑA DE PUBLICACIONES****La seguridad en los espectáculos deportivos 1031***Maximiliano Korstanje*

PRESENTACIÓN

TERROR EN EL PARAÍSO

Crónicas de una nueva forma de amenaza para el turismo y la hospitalidad

Regina G. Schlüter

Editora Responsable

Estudios y Perspectivas en Turismo

Buenos Aires – Argentina

En sus casi treinta años de existencia no han sido muchos los números especiales de Estudios y Perspectivas en Turismo, Para ser exactos, este sería el quinto. El primero estuvo dedicado a los trabajos del Master Internacional de Turismo de la Universidad de Gran Canaria, España (Chiribella Caballero, Gándara & Herrera Trujillo, 1999) y se basaba en las tesis que presentaron los graduados latinoamericanos sobre sus países o sobre problemáticas que resultaban de su interés.

El segundo número especial fue sobre Turismo Rural (Norrild & Dias Paixão, 2001) y su realización se debió a la gran cantidad de artículos recibidos sobre el tema, permitiendo conformar un número completo. Le siguieron Turismo y Antropología en Brasil (Barretto, 2012) y Turismo y sexo entre hombres. La complejidad del turismo y la praxis (López-López & van Broeck, 2015)

Con este número especial se busca dar visibilidad a un tema muy en boga en la actualidad y que afecta a muchos destinos turísticos. Muchos años atrás se lo conocía como “turismo, fenómeno retráctil” pero, en el convulsionado presente, a todas aquellas cuestiones que inciden sobre el turismo se las prefiere llamar por su nombre.

Para Estudios y Perspectivas en Turismo este no es un tema nuevo ya que los primeros artículos sobre una temática similar fueron publicados hace varios años (Dominguez, Bernard & Burguete, 2001; Santana, 2001; Nuñez Salazar 2001). En este número especial los editores invitados, Maximiliano Korstanje y Ericka Amorim, lograron reunir siete trabajos de base y cinco notas de investigación sobre los problemas que tienen una negativa connotación socio-política y que actualmente se observan en los destinos turísticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barretto, M.** (2002) "Turismo y Antropología en Brasil". Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 11, Coordinadora del Número 3 y 4, pp.199 -382
- Chiribella Caballero, M.; Gándara, J. & Herrera Trujillo, A.** (1999) "Master Internacional de Turismo" Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 8, Coordinadores del Número 3 y 4, pp.199 – 382
- Dominguez,P; Bernard, A. & Burguete, E.** (2001) "Imagen, seguridad y riesgo en destinos turísticos. El caso de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México. Estudios y Perspectivas en Turismo, 11: 251-266
- López-López, A. & van Broeck, A. M.** (2015) "Turismo y sexo entre hombres. La complejidad del turismo y la praxis". Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 24. Coordinadores del Número 4, pp. 780 - 1021
- Norrild J. & Dias Paixão, D.** (2001) "Turismo rural". Estudios y Perspectivas en Turismo, Volumen 10, Coordinadores del Número 3 y 4, pp.1- 192
- Núñez Salazar, C.** (2001) "Violencia y turismo. Un ejemplo de Venezuela". Estudios y Perspectivas en Turismo 11:291 – 304
- Santana, G.** (2001) "Criminalidad, seguridad y turismo. La imagen de Camboriú, Brasil, desde la perspectiva de los turistas y de los residentes". Estudios y Perspectivas en Turismo 11: 267 - 390

TURISMO Y MIEDO AL DELITO-VIOLENCIA

El caso de la ciudad histórica de Guanajuato (México)

Edith Hernández López*
Universidad de Guanajuato
Guanajuato, México

Resumen: La Carta del Turismo Sostenible (2015) reconoce que la cohesión social y económica de un destino turístico son principios fundamentales para su desarrollo. Sin embargo, el miedo al delito-violencia actúa en sentido contrario al reducir los lazos sociales, de solidaridad y profundizando en las desigualdades. Las preguntas guías fueron: ¿Qué representaciones y cartografías “del miedo” existen en la ciudad? ¿Cuáles son los lugares y las características socio-espaciales, ambientales y temporales que provocan sentimientos de inseguridad? ¿Cuáles son las estrategias para paliarlo? ¿Qué implica tener miedo en la ciudad? Se aplicó la metodología de los imaginarios, las declinaciones espaciales de la violencia/miedo de Alicia Lindón, captados por fragmentos, y la experiencia en los mismos. Se realizaron cuestionarios con preguntas abiertas aplicadas a turistas y residentes de la ciudad histórica de Guanajuato, México. Se cartografiaron los lugares “del miedo” y las franjas horarias inseguras que difunden y estigmatizan social o espacialmente por el desorden, la incivilidad o por los delitos ahí cometidos. El miedo acorta espacial y temporalmente el uso de la ciudad, debilita la cohesión social, fomenta el individualismo, fragmenta la experiencia urbana, y segrega concentrando los problemas en áreas acotadas creando sectores de riesgo. Reduce la afluencia turística, el nivel de satisfacción y la interacción anfitrión-invitado lo que facilita el malentendido, la hostilidad y el conflicto. Así, el miedo puede contribuir a la retirada de visitantes y visitados. Información georreferenciada útil en el diseño de políticas públicas que permitan favorecer a un turismo y desarrollo sostenible.

PALABRAS CLAVE: Turismo, imaginarios, miedo al delito, violencia.

Abstract: Tourism and Fear of Crime–Violence. The Case of The Historical City of Guanajuato, México. Charter for Sustainable Tourism (2015) acknowledges that social and economic cohesion of a touristic destination are fundamental principles for its development. However, the fear to felony-violence has the opposite effect by reducing the solidarity, social bonds, and going deeper into the inequalities. The leading question were: What representations and cartographies “of fear” are in the city? What are the places and socio-spatial, environmental and temporal characteristics that provoke feelings of insecurity? What are the strategies to alleviate it? What does imply to be afraid in the city? Through questionnaires with open questions applied to tourists and residents of Guanajuato’s historic town. Through the methodology of urban imaginaries, the spacialities of violence/fear by Alicia Lindón, were

* Doctora en Arquitectura por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México. Becaria CONACYT que se encuentra haciendo una estancia postdoctoral en la Universidad de Guanajuato, Departamento de Arquitectura, Guanajuato, México. Dirección Postal: Juárez Nro. 77, Zona Centro, CP 36000, Guanajuato, México. E-mail: edithhernandezl@hotmail.com

captured by fragments, and the experience in itself. Through questionnaires with open questions applied to tourists and residents of the historic town of Guanajuato, Gto. "The fear" sites and unsafe slots were mapped, these places are broadcast and stigmatizing social or spatially by the disorder, the incivility or for the crimes committed there. Fear shortens spatial and temporal use of the city, weakens social cohesion, encourages individualism, fragments the urban experience, and segregates focusing problems in bounded areas creating risk sectors. It reduces the tourist influx, the level of satisfaction, and interaction which facilitates the misunderstanding, hostility and conflict. Thus, fear can contribute to the withdrawal of tourists and hosts. This is useful georeferenced information into the design of public politics that allows to perform tourism and sustainable development.

KEYWORDS: *Tourism, imaginary, fear of crime, violence.*

INTRODUCCIÓN

El turismo y la violencia son variables interdependientes, es decir, actúan en dos sentidos (Navarrete *et al.*, 2015: 220). Así el turismo es un fenómeno "retráctil" que se contrae ante eventos y situaciones que impliquen cierto peligro para los turistas como atentados, robos, asesinatos u otros actos de otra naturaleza (Schlüter citada por Korstanje, 2009: 18). Pero a su vez, la presencia del turismo puede ser devastadora para las poblaciones locales dependientes (Hughes *et al.*, 2008: 569) al abonar las condiciones de inseguridad de sus residentes, al producir delitos ambientales y contra la salud, como drogadicción, alcoholismo, turismo sexual (prostitución) (De la Torre & Navarrete, 2013). Ambas situaciones generan tensiones entre turistas y anfitriones.

En este sentido, se enumeran algunos de los efectos negativos producidos por el turismo. Entre los económicos se pueden enumerar la distribución desigual de los altos ingresos generados por esta industria, por la fuga de importantes ingresos hacia el extranjero; y la importación de empleos calificados; generando bajos salarios, explotación infantil, expropiación territorial (Grosspietsch, 2005) e incremento de precios y costo de vida (Kreag, 2001). En este sentido, Bauman (2007: 126) atribuye a esta *"apertura de las sociedades que promueve la globalización negativa... la principal causa de la injusticia existente y, consiguiente e indirectamente, del conflicto y la violencia"*.

Entre los cambios socioculturales se encuentra el proceso de aculturación como cambios en la vestimenta, mayor consumo de alcohol, drogas, prostitución y juegos de azar. Aumentando a su vez, el crimen y el contrabando (Kreag, 2001: 9) debido al "efecto de demostración" (Burns, 1999: 96-97), siendo los jóvenes lugareños los que desean seguir el ejemplo de los visitantes (Moore, 1995: 302). Por otro lado, existen también cambios actitudinales, interaccionales y comportamentales entre los cuales se encuentran la segregación física en los tours institucionalizados, mediante la burbuja protectora a los visitantes que crea un contacto *"transitorio, superficial, desigual motivo primario para el engaño, la explotación, la desconfianza, la deshonestidad y la formación de estereotipos"*

(MacCannell, 1984: 388). Estos estereotipos dados en el encuentro de anfitriones y turistas determinan la voluntad subsiguiente de interactuar entre sí (Barker, 1999: 21).

La congregación multitudinaria genera interferencia con otras actividades económicas, superpoblación y hacinamiento. Conflictos en la saturación en los servicios (Kreag, 2001). Disgusto entre los anfitriones por interferir en su vida cotidiana, como lo muestran las notas de prensa “Muerte de Venecia” (Ordaz, 2014) y el documental “Bye, Bye Barcelona” (Chibás, 2014). Esta constante afluencia de usuarios, visitantes, transeúntes, trabajadores, comerciantes, etc., ha expulsado a la población residente desarticulando el tejido social, creando focos de oportunidad para los delincuentes e incrementando así la inseguridad urbana (Navarrete *et al.*, 2015: 226).

El índice de irritación de Doxey sugiere que las comunidades pasan por una secuencia de reacciones a los impactos del turismo que progresan de la euforia, la apatía, la irritación y el antagonismo a una quinta y última que conduce a una agresión criminal hacia los turistas (Barker, 1999: 26). En efecto, *“la reducción de los impactos negativos son fundamentales para evitar lo que se ha venido llamando en estos últimos tiempos, la ‘turismofobia’, es decir, el rechazo a los turistas por parte de los lugareños”* (Abril-Sellarés *et al.*, 2015: 333).

En este marco de antecedentes se presenta la investigación cuyos objetivos son conocer las representaciones y cartografías del miedo que existen en la ciudad, identificar los lugares y las características socio-ambientales que provocan sentimientos de inseguridad, indagar sobre las estrategias que utilizan para paliarlo y conocer las implicaciones del miedo en la ciudadanía y el turismo. Esta información georreferenciada del miedo al delito-violencia, busca ser útil no para la estigmatización sino para el diseño de políticas públicas que permitan contribuir a un turismo y desarrollo sostenible. Asimismo busca contribuir al logro de la convivencia ciudadana, a la libertad de todos de movimiento, a la autonomía ciudadana, a un turismo y desarrollo sostenible y a la paz y tranquilidad.

MARCO TEÓRICO

La representación y los imaginarios del miedo al delito-violencia

Según Armando Silva (2006b) la percepción imaginaria se despliega en tres momentos: el primero, comienza con el registro visual; el segundo, es cuando se estudia la imagen por las marcas de lectura, según puntos de vista. El nivel terciario, va más allá de la imagen, se buscan los modos de construcción del pensamiento social, examinando temas urbanos a una mínima escala. Son percepciones territoriales muchas veces sin espacio geográfico, pero sí como expresión del lugar figurativo donde se revelan circunstancias de la vida que se pueden descomponer y fragmentar hasta llegar a detalles casi imperceptibles anidados en las mentes ciudadanas (Silva, 2006b: 20-21). En reciente entrevista, Silva señala que el imaginario y las representaciones son dos hechos distintos, pero interactúan. Indica que el “cemento invisible” que construyó la representación son los imaginarios (Parada, Mendoza & Sáez,

2016: 89). Castoriadis (1982: 558) divide las representaciones en las del *hacer social* y las del *decir social*, conformadas las primeras, por los actos y las prácticas; y las segundas, por el discurso y el relato.

Uno de los imaginarios dominantes son los imaginarios del miedo (Silva, 2012). El miedo es una emoción provocada por la conciencia de un peligro que amenaza (Lindón, 2008: 8). Es “*una experiencia individualmente experimentada, socialmente construida y culturalmente compartida*” (Reguillo, 2000: 65). La sociedad construye las nociones de riesgo, amenaza, peligro, y genera respuestas estandarizadas de actuación para evadirlo. Ambos, sentimiento y prácticas, son redefinidos constantemente a través del tiempo. Según Lindón (2008: 8) el miedo se siente y la violencia se ejerce, señala que es una diferencia analítica porque están fuertemente articulados y constituyen las dos caras de una misma moneda. El sentimiento de inseguridad es el miedo a ser víctima de un delito, a ser agredidos y en este marco es el miedo a un “otro” que puede producir un daño (Valdés, 2011: 79).

Sin embargo, Armando Silva (2006a: 82) señala que también “*los miedos a nivel de consumo se industrializan*”, como sucede con el turismo negro con los *narcotour* en México, el *Favelatur*, la Zona Cero en Nueva York, las prisiones de Alcatraz en Estados Unidos y Robben Island en Sudáfrica, por mencionar algunos. Esto es, viajar hacia los destinos donde acontecieron muertes, desastres y atrocidades (Santamaría & Flores, 2015). En este sentido, Armando Silva (2006a: 82) señala que “*la pasión por ‘turistear’ por la desgracia de los demás está bastante socializada. Imaginario de terror encarnado en el placer del viaje físico o imaginado*”.

Turismo, terrorismo y miedo

Según Tarlow (2003) la delincuencia y el terrorismo son destructivos para la industria del turismo. Sin embargo, operan con diferentes objetivos, los criminales tienden a alejarse de la publicidad y los terroristas la buscan. El criminal actúa para su beneficio personal, dinero o sexo, y los terroristas en cambio, rara vez buscan ganancias personales. El suyo es más de un Robyn Hood en acción (Tarlow, 2003). El terrorismo es una estrategia sistemática y persistente practicada por un estado o grupo político contra otro estado, grupo político o social a través de una campaña de actos de violencia como el asesinato, el secuestro, el uso de explosivos, el sabotaje, el asesinato y similares, con la intención de crear un estado de terror y de intimidación pública para lograr la paz política, social o religiosa (Pizam & Smith, 2000).

A menudo los turistas son objetivos blandos y símbolos fácilmente identificables por el enemigo (Baker, 2014). Son víctimas predilectas con un doble mensaje, infligir pánico en la opinión pública de los países de origen de las víctimas y por el otro socavar la confianza ciudadana en el Estado. El ataque del 11 de septiembre introdujo una atmósfera de pánico que proclama que nadie está a salvo en ningún momento (Korstanje & Skoll, 2014). Sónmez y Graefe (1998) señalan que al igual que la delincuencia, los riesgos de salud y los conflictos políticos como el terrorismo influyen en la elegibilidad de un destino.

Así el terrorismo exagera el peligro en general y en algunos destinos en particular. Pizam y Smith (2000) señalan que existe mayor impacto cuando hay heridos o muertes o cuando la lucha es por una “injusticia social percibida” que cuando es “por una búsqueda de independencia”. Los efectos de cancelación, de disminución o declives inmediatos son consecuencia del terrorismo, descendiendo los ingresos y la demanda del turismo (Pizam & Smith, 2000).

Los lugares “del miedo”

Lindón (2008) señala que los imaginarios del miedo que la ciudad produce están vinculados a ciertos lugares y se relacionan con el sujeto y su punto de vista. En este sentido, pueden existir lugares que les provoquen miedo a unos y a otros no. Enlista una serie de declinaciones espaciales de la violencia/miedo que hacen referencia a los lugares cerrados o abiertos; a los estrechos y pequeños o abiertos, amplios y extensos; a los cargados de historias o con escasa historia; a los lugares viejos, abandonados, deteriorados o a los nuevos; a los lugares de la naturaleza como el bosque, el río, los baldíos, etc.; a los oscuros; a los lugares vetados o casi auto-prohibidos (Lindón, 2008: 10-13); a los que excluyen a ciertos sujetos. Esta enumeración se enriquece con otras espacialidades como el miedo a los lugares solitarios o congregados de personas; a los emblemáticos de violencia; a las zonas rojas, doradas, de tolerancia; a los anti-lugares (Méndez, 2012a: 30) como la cárcel, los rellenos sanitarios, vertederos de sustancias contaminantes, etc.; a los que tienen o no tienen vigilancia; o a los lugares *alterofóbicos* (barrios, zonas o franjas habitados por “otros” que resultan diferentes).

Geografía de los miedos globales

La globalización, la movilidad (por ejemplo, el turismo, las inmigraciones, etc.) y la conectividad (redes sociales y noticias, recomendaciones de seguridad relacionadas con el viaje), han generado miedos globales contruidos por la modernidad líquida (Bauman, 2007) vinculados a la búsqueda incesante de seguridad y que paradójicamente generan a su vez nuevas inseguridades (Castel, 2006).

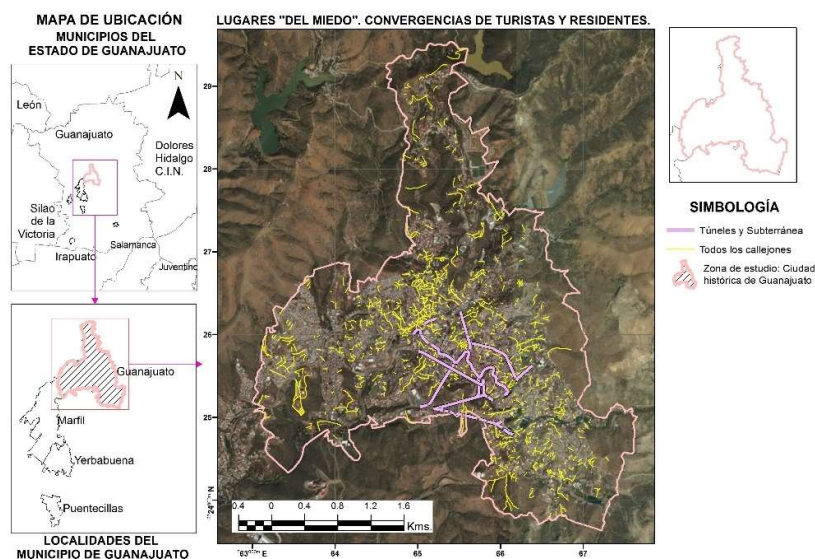
Extensivamente a los lugares del miedo que la ciudad genera, abordados en la sección anterior, y siguiendo a Bianchi (2007) podría mapearse la relación entre el turismo, el riesgo y la inseguridad a una escala global de las diferentes amenazas a la seguridad relacionadas con el crimen, riesgos para la salud (por ejemplo SAR, VIH/SIDA), desastres naturales (terremotos, huracanes, tsunamis), conflictos políticos (huelgas, guerras civiles), hostilidad ideológica entre gobiernos (terrorismo, ataques contra los turistas), etc. Paradójicamente señala Bianchi (2007) los avisos de viaje también pueden subestimar el riesgo en lugares de menor preocupación geopolítica, pero donde los turistas pueden enfrentar peligros reales (Colombia o México).

METODOLOGÍA

A efecto de aplicar los conceptos revisados en un marco geográfico concreto, se aborda a continuación mediante una investigación aplicada, descriptiva e interpretativa, de diseño transversal y no experimental. Mediante la metodología de los imaginarios y las representaciones (Silva, 2006b). Cabe aclarar, que más que la ciudad toda registrada en la cartografía, o la capturada e interpretada por los especialistas, la población vislumbra los lugares, sitios donde anuda la experiencia, entonces se buscará aterrizar el miedo urbano, según estos fragmentos (Méndez, 2012b: 20), a través de las declinaciones espaciales de la violencia/miedo (Lindón, 2008) arriba señaladas.

Los participantes contestaron preguntas abiertas dirigidas a visibilizar los miedos vinculados al espacio, y la caracterización socio-ambiental y temporal que los provocan. La pregunta tipo fue ¿Cuáles son los lugares cerrados/abiertos/oscuros/concurridos/solitarios/con baldíos/donde se congregan a consumir drogas y/o alcohol, etc. que les causan sentimientos de inseguridad? ¿Por qué? y ¿A qué hora? Se captaron los relatos del miedo, esto es, la *representación-decir*, y para abordar la *representación-hacer* (las estrategias) se preguntó ¿Qué medidas de seguridad toma al recorrer la ciudad histórica de Guanajuato? ¿Qué lugares evita y por qué?

Figura 1: Zona de estudio (izq.) y lugares “del miedo” convergentes (der.)



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2010)

La zona de estudio corresponde a la localidad de Guanajuato según la demarcación de INEGI (2010), área que en esta investigación fue denominada como la ciudad histórica de Guanajuato (Figura 1). La delimitación temporal de acopio de percepciones fueron los meses de julio y agosto de 2016. Los sujetos de estudio fueron los turistas y los residentes locatarios del Centro Histórico. La muestra no fue probabilística ni buscó la generalización, más bien fue propositiva buscando el entendimiento del

problema, buscando los imaginarios del miedo significativos y extremos. En el caso de los residentes el muestreo fue consecutivo intentando incluir como parte de la muestra a todos los dueños o empleados que se encontraran atendiendo al público en los locales comerciales de las principales avenidas del Centro Histórico. Se aplicaron a 100 residentes (50 hombres y 50 mujeres). La muestra de los turistas fue por conveniencia, definiendo una cuota de 100 personas (50 y 50 mujeres). La recolección a visitantes se realizó en los principales sitios turísticos.

Las categorías poblacionales o perfiles turísticos definidos *a priori* fueron los papi-boomers, los de negocios, los aventureros y los jóvenes (De la Torre & Navarrete, 2013). Sin embargo, en campo no se encontraron turistas de negocios y emergieron los perfiles de turistas en familia y en pareja. Algunos de los participantes realizaron mapas mentales y a todos se les aplicó el cuestionario previamente diseñado con preguntas abiertas. Los lugareños fueron clasificados según cuatro grupos de edad: los más jóvenes (18-25 años), los jóvenes (25-34 años), los adultos (35-49 años) y los adultos mayores de 50 años.

Una vez recolectada la información y vaciada en *Atlas.ti*, se identificaron los lugares y la temporalidad “del miedo”, se codificaron los relatos y se interpretaron a la manera de la teoría fundamentada, en busca de categorías emergentes. Este artículo por razones de espacio se centra en la visibilización y caracterización de los lugares “del miedo”, en la interpretación de las prácticas y las representaciones.

EL CASO DE LA CIUDAD HISTÓRICA DE GUANAJUATO (MÉXICO)

La ciudad de Guanajuato, Patrimonio de la Humanidad, es la capital del estado del mismo nombre, ubicada en el centro norte de México. La localidad de Guanajuato cuenta con 72.237 habitantes (SEDESOL, 2014). Las principales actividades económicas, en orden descendente, son la administrativa, universitaria, minera y turística (Ordaz, 2014). La ciudad es sede del Festival Internacional Cervantino. Entre los principales lugares turísticos se encuentran la Plaza de la Paz y la Basílica Colegiata de Nuestra Señora de Guanajuato, la Alhóndiga de Granaditas, la Universidad de Guanajuato, el Teatro Juárez, el Pípila, el Mercado Hidalgo, el callejón del Beso y el Museo de las Momias.

Sobre algunos datos del turismo se puede mencionar que la procedencia del visitante es 62% nacional, 34% estatal y 4% internacional (Secretaría de Desarrollo Turístico, 2015). El 91% de los visitantes lo hacen acompañados y el 9% solo. Tanto el índice de satisfacción del destino como la percepción de seguridad son del 8.2. Destacan dos localizaciones con altos niveles de concentración delictiva. Por un lado, el Centro Histórico a lo largo de la Avenida Juárez, y por el otro, las colonias emplazadas entre las carreteras Guanajuato-Marfil y acceso a la ciudad de Guanajuato: Marfil, Marfil Dorado, Lomas del Marfil y Yerbabuena (De la Torre, 2015). El Centro Histórico presenta un rango de

95 delitos, mientras que sus colonias aledañas, Barrio de la Presa y de San Javier, presentan hasta 72 delitos (Navarrete & De la Torre, 2015: 64).

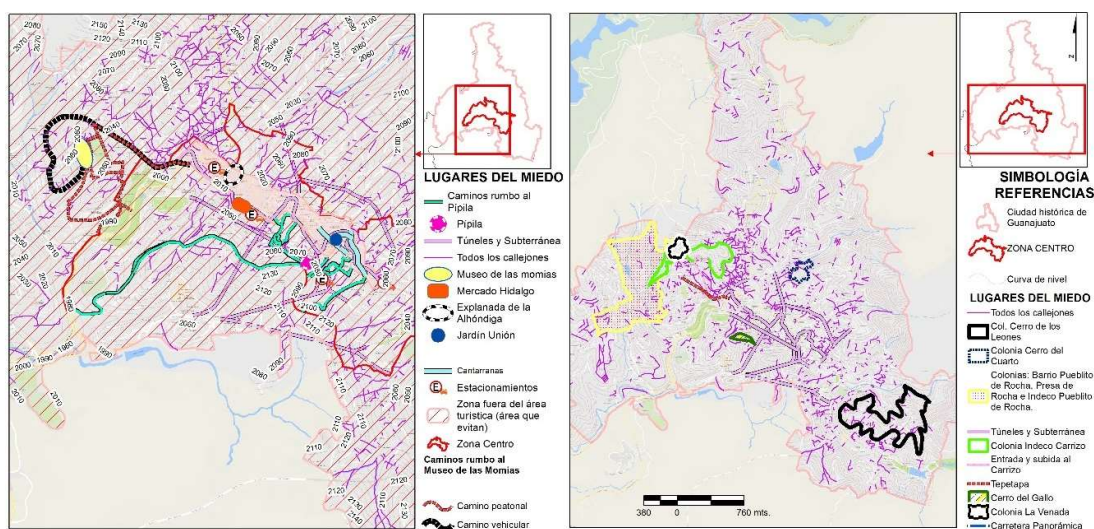
RESULTADOS

Omnipresencia y ubicuidad del miedo al delito-violencia

Los actores encuestados señalaron en detalle las marcas territoriales respecto a puntos, trayectos, calles, callejones, colonias, que actúan como referencias urbanas dónde es seguro transitar a pie, dónde sólo en vehículo, dónde permanecer y dónde definitivamente ni entrar. Asimismo marcan las franjas horarias de la seguridad de cada territorio, según su experiencia urbana.

Según Bauman (2007: 127) “*ya no queda lugar alguno al que huir, no hay refugios seguros en los que ocultarse*”. Esta omnipresencia del miedo se observa en algunos residentes que indicaron que “*todos los lugares son inseguros*”. En el caso de algunos viajeros, el miedo y la violencia están representados en el área “*fuera de la zona turística*” (Figura 2). Asimismo visitados y visitantes señalaron que “*ya no hay horas para los delincuentes*”. Para efectos de análisis se han separado en categorías, sin embargo el miedo no es sólo una cuestión espacial, ni social, ni temporal, es una combinación de dos o más de éstas.

Figura 2: Los lugares “del miedo” de los turistas (izquierda) y residentes (derecha)



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados en campo

Categoría espacial: Ciudad laberíntica

Lindón (2008: 10) refiere que *“la espacialidad cerrada, estrecha y reducida se asocia con el peligro y la inseguridad porque... aísla al individuo y hace posible su victimización sin visibilidad, o con escasa visibilidad”*. Visitantes y visitados coinciden en señalar que los callejones, túneles y la Subterránea son los lugares más inseguros (Figura 1) por oscuros, cerrados, solitarios y angostos. Sobre los túneles, los visitantes agregan que causan miedo por ser *“desconocidos, laberínticos”* y *“de un solo sentido”*. Temen *“andar a pie y desconfían andando en vehículo”*. Características que se relacionan con la posibilidad de *“un atraco y sin poder escapar”*. Difieren los residentes, quienes les temen *“exclusivamente si los caminan”*, ya que es una vialidad muy usada, pero exclusivamente de manera encapsulada, como lo señala Lindón (2008: 13). Sobre los callejones, el mayor temor de los invitados, es que estas vialidades son peatonales y para los anfitriones es porque *“tienen múltiples recovecos, escalones, casas abandonadas, baldíos que son guarida de malvivientes y no sabes a qué hora saldrá algún malhechor”*. Además, *“no tienen vigilancia y existen muchos callejones sin salida”* *“imagínate en medio de un callejón y sale un ladrón, no puedes hacer nada, te encuentras más vulnerable”*. Estos espacios representan para anfitriones y visitantes una ciudad laberíntica donde se envuelve el temor y se oculta la violencia.

Categoría social: Estado hoobesiano

Esta categoría hace referencia al estado natural del hombre señalado por Hobbes (1980) porque es un mundo sin leyes ni normas en el que el hombre es un lobo para el hombre y por instinto natural el ser humano intenta preservar su propia vida, oprimir a los demás y asegurar la satisfacción de sus deseos, esto conduce a la competencia y desconfianza entre todos. En este estado de naturaleza sólo hay lucha por la dominación, un estado permanente de violencia y de guerra de todos contra todos, nadie puede asegurarse el fruto de su trabajo ni las condiciones de una vida confortable. Lo que es peor de todo, existe continuo temor y peligro de muerte violenta (Hobbes, 1980).

Para los residentes después de los callejones, señalan las colonias Cerro de los Leones, Cerro del Cuarto, Pueblito de Rocha y Cerro del Gallo (Figura 2) como los lugares más peligrosos porque *“hay mucho vándalo, mucho delincuente”*, *“continuamente hay peleas, muertes”*, *“gente bebiendo en la vía pública”*, *“casas abandonadas”*. *“Temen andando en vehículo y más caminando”*. Indicaron que *“todo el día son inseguras”*. Añaden que en el Cerro de los Leones *“extorsionan a los servidores del transporte y a taxistas con la cuota por derecho de paso”*, *“atracan la carretera para asaltar”* y *“familias completas se organizan para delinquir”*. Sobre el Pueblito de Rocha agregan *“tiene muchos baldíos y se encuentra abandonada”*. Le temen al Carrizo porque *“tiene mucha prostitución”*, *“le temen en el día, en las noches y los fines de semana”*. Desde la perspectiva de estos actores, estos espacios “hobessianos” son conflictivos, prima la individualidad y la anarquía.

Desorden público e incivilidad

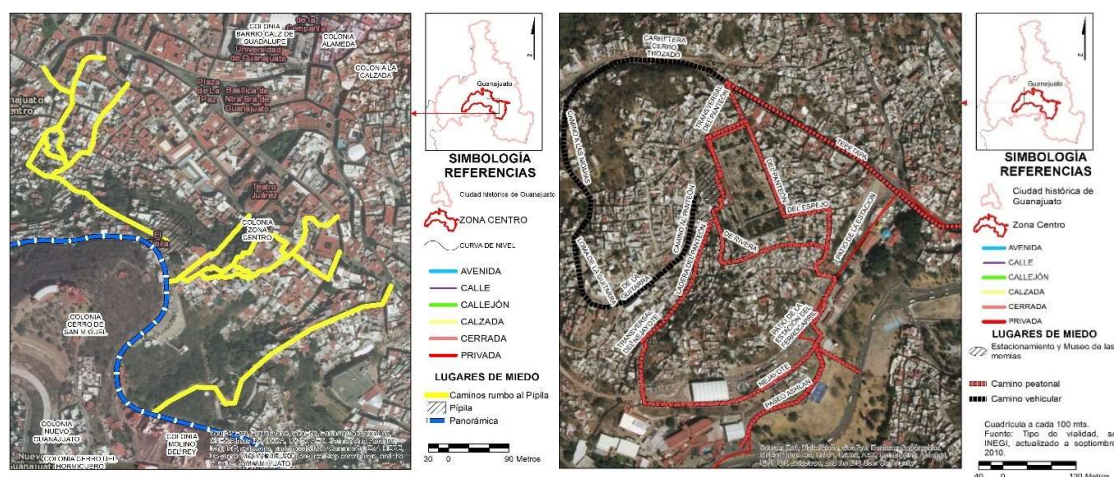
Kelling y Coles (1996: 38) señalan que las oposiciones a las restricciones al comportamiento desordenado han sido fuertes. Por un lado, Wilson y Kelling (1996) afirman que el desorden y el crimen están inextricablemente vinculados en una secuencia de desarrollo. Proponen la *teoría de las ventanas rotas* que se resume en la siguiente afirmación *“si una ventana en un edificio se rompe y se deja sin reparar, todo el resto de las ventanas pronto serán rotas”* (Wilson & Kelling, 1996: 2-3), puesto que una ventana sin reparar es señal que a nadie le preocupa, por lo tanto es probable que romper más no tendrá costo alguno. Así, el mendigo no controlado es, en efecto, la primera ventana rota... (y) no hacer nada con una veintena de borrachos o cien vagabundos pueden destruir una comunidad (Wilson & Kelling, 1996: 5-7).

Este sentido, según Kelling y Coles (1996: 38), es un intento de empujar a los marginados y desfavorecidos de la sociedad fuera de la vista y fuera de la mente. Es un esfuerzo de una mayoría intolerante y tiránica para imponer sus normas a los que son diferentes. Y por el otro, existen otros autores más ambivalentes que sostienen que *“en teoría después de reducirse el desorden podría reducirse el crimen... sin embargo, reducir el desorden significa atacar a los vagabundos”* (Kunen, 1994: 9). Otros aspectos como la suciedad, la decadencia, el grafiti, la basura y demás signos de negligencia del medio ambiente (lo que los criminólogos llaman “incivildades físicas”) son ampliamente vistos como conductores del miedo (Lorenc, 2013).

Los anfitriones señalan que temen a los callejones porque se encuentra *“gente tomando alcohol y/o drogándose”*, lo mismo que en los túneles. Los visitantes señalan sobre el Mercado Hidalgo que es inseguro *“por sucio, porque no inspira confianza porque deambulan, por todo su interior y exterior, indigentes, borrachos y drogadictos”*. Concuerdan con esto residentes locatarios de este establecimiento que señalan que *“entran muchos vándalos, indigentes, raterillos que conocemos y que sabemos que van a robar, los reportamos y no pasa nada. Aquí no hay vigilancia”*. Los visitantes consideran inseguro el Jardín Unión por *“concurrido, con reducida iluminación, chavos bebiendo en la vía pública y otros que visiblemente se observa que van manejando y bebiendo, además por la conglomeración temen al robo de infantes”*. Los visitados señalan que *“es inseguro porque bajan los cholos de las colonias, toman y se pelean”* (Figura 2).

Sobre los caminos “rumbo al Pípila” y “rumbo al Museo de las Momias” así referidos por los turistas, les temen por la materialidad física de ciudad laberíntica y la falta de orden público, porque son *“estrechos, sinuosos, sucios y con jóvenes tatuados o con cierto aspecto que dan miedo”* (Figura 3). Sobre la primera de estas sendas agregan *“el olor a orín, las bachichas y los envases de bebidas alcohólicas”*. Sobre la segunda señalan *“la falta de orden, de vigilancia, de oficiales de tránsito”*. Estos relatos muestran una fuerte inclinación por la primera de las posturas señaladas por Kelling y Coles (1996: 38) esto es, una intolerancia a los marginados y desfavorecidos socialmente y desprecio hacia la incivildad física.

Figura 3: Caminos rumbo al Pípila (izq.) y rumbo al Museo de la Momias (der.)



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados en campo

Los rumores, los medios de comunicación y el clima de miedo

Renard (2006: 23) señala que las estadísticas de delincuencia muestran que la violencia real es siempre menor que la violencia imaginada. La diferencia se debe al imaginario de la violencia, representado en leyendas urbanas, rumores sobre crímenes, en rebeliones que recuerdan que los rumores no son únicamente “palabras al aire”, pues sus consecuencias pueden ser tremendamente concretas y dramáticas. Gil Calvo (citado por Bermejo, 2012) señala que *“para que surja un clima de alarmismo no hace falta que suceda nada en la realidad. Lo único que siempre se precisa es una red de interacción”*, bien sea a través de las relaciones personales y/o a través de los medios de comunicación. Maldonado (2004: 99) señala que *“los medios han logrado, con culpa ó (sic) sin culpa, la propagación de la violencia y el aumento del miedo urbano”*.

Los relatos de los anfitriones señalan que evitan los callejones *“por las referencias de una gran cantidad de asaltos y delitos, peleas continuas, balaceras, porque arrojan piedras a las casas y no tienen vigilancia”*. Información que se difunde en los medios de comunicación y entre la comunidad, y que es transmitida a los invitados en forma de recomendación: *“no entrar a los callejones”*, *“no subir caminando por los callejones rumbo al Pípila”* (Figura 3) y *“no alejarse de la zona turística”*. Una residente adulta mencionó *“no era miedosa, pero por todo lo que escucho, ya me da miedo”*. El miedo es contagioso (Silva, 2012).

Categoría temporal

Existe una cronología de la violencia y por ende del miedo, que resulta de que *“ciertos delitos tienen una preeminencia en ciertas horas”* (Carrión, 2008: 122-123). Las franjas horarias a priori consideradas estaban comprendidas por el día, la tarde, la noche y la madrugada. Los hallazgos de la investigación

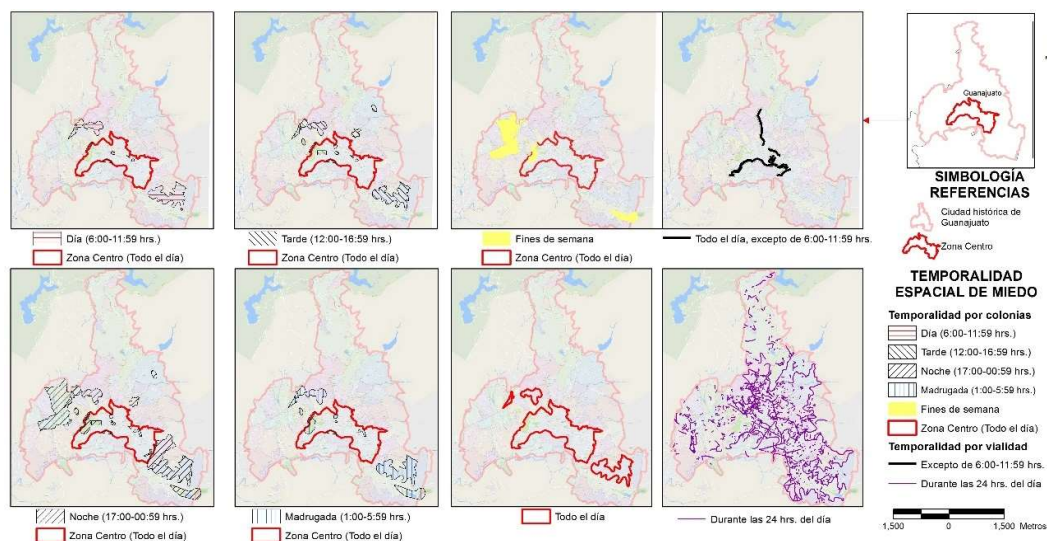
derivaron en nuevas cronologías como “a todas horas”, los fines de semana y durante el Festival Internacional Cervantino, que se celebra anualmente en el mes de octubre. Esta cronología produce estrategias individuales que inhiben las actividades sociales y económicas en el espacio público.

Miedo a la oscuridad

La oscuridad no es la causa del peligro, pero sí el hábitat natural de la incertidumbre, y por tanto, del miedo (Bauman, 2007: 10). La noche “*es por excelencia donde el ser humano se siente más expuesto y vulnerable*” (Giménez, 2004: 71). Delumeau (1989) refiere que es un miedo a la oscuridad que confina en el aislamiento y “desasegura”. Parafraseando a la Biblia indica que es el horario de los adúlteros, ladrones o asesinos.

Áreas recreativas abiertas -plazas, jardines y hasta la Presa de la Olla- que de día son seguras, de noche se llenan de miedo, de riesgos y de peligro. Una mujer joven residente, sobre el Jardín Unión indicó “*pasando las nueve de la noche, a veces hay peleas, en cambio durante el día es diferente, transitan turistas y es más tranquilo*”. Un hombre turista señaló “*sentí inseguridad por un grupo de personas tomando, traían su bebida oculata, era de noche, resulta complicado por la familia*”. Una residente adulta señaló “*en la plaza de Gavira, durante la noche, se reúnen a tomar y a drogarse, se reúnen prostitutas y me da miedo pasar*”. Los residentes marcaron las colonias populares que causan miedo durante la noche: Cerro de los Leones, Pueblito de Rocha, Carrizo, Cerro del Cuarto, Pastita y Valenciana (Figura 4).

Figura 4: Temporalidad por colonias y vialidades



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados en campo

Miedo siempre

“Las ocasiones de tener miedo son de las pocas cosas de las que nuestra época actual, tan carente de certeza, garantías y seguridad, no anda escasa” (Bauman, 2007: 34). Así lo expresan anfitriones e invitados *“a todas horas”* se vive el miedo. Mencionan los residentes que *“en los callejones casi a todas horas hay maleantes, hay mucha gente que está drogándose, borrachos y demás”*, y sobre una colonia señalaron, *“yo viví en el Cerro de los Leones y a todas horas corres peligro, siempre se peleaban, creo que ahorita está peor”*. Los turistas expresaron que *“los túneles son peligrosos a cualquier hora”*.

Miedo los fines de semana

“El uso cotidiano, el consumo de fin de semana y los atracones están presentes e incluso las edades de inicio van disminuyendo y las cantidades consumidas se van incrementando, obviando en gran manera las consecuencias negativas de los consumos abusivos” (Pascual, 2007: 258). Este fenómeno se observa en los relatos de los residentes quienes temen ir al Jardín Unión *“por concurrido, y porque los policías toleran la compra de cigarros a los jovencitos, y más los viernes y los fines de semana durante la noche”*. La Presa de la Olla es un lugar familiar y según los anfitriones los fines de semana *“hay puros borrachos”, “en las peregrinaciones, comen, toman y se pelean”, “hay muchas personas en sus carros o caminando que están tomando o mariguaneando, también porque se bajan del Cerro de los Leones, del Cerro de Calderones y entre ellos se pelean entonces a ciertas horas, dices mejor vámonos”*.

Miedo durante los eventos masivos

El Festival Internacional Cervantino en su edición 2016 atrajo a Guanajuato más de medio millón de visitantes, esto es un incremento del 11 por ciento en comparación con el año previo, cuando se recibió a 517 mil personas (El Financiero, 2016). Este turismo masivo como objetivo prioritario, aunque no declarado, de las políticas turísticas de las ciudades “Patrimonio Mundial” representa uno de los aspectos de signo negativo que contribuyen a la gentrificación. Fenómeno que transforma las residencias en hoteles, boutiques de suvenires, cafés, etc., al estar todo orientado al turismo resultan zonas inadecuadas para la vida cotidiana, trastorna los estilos de vida locales, provoca hacinamiento, aumento en el costo de vida y disgusto entre los residentes al alterar sus rutinas (Hiernaux, 2014). Asimismo, esta congregación multitudinaria ofrece una mayor cantidad de oportunidades para victimizar (Navarrete & De la Torre, 2015) y un aumento en el deterioro social con mayor prostitución, drogadicción y alcoholismo (Chan-Cob, 2003).

Los siguientes fragmentos de los residentes dan cuenta de este importante fenómeno: *“durante el Cervantino, en el Centro hay mucho escándalo, pasan las muchachas que me robaron esto, van a la corre y corre medio tomadillas”, “está muy concurrido del Jardín Unión a San Fernando, está difícil durante todo el día y sobre todo los fines de semana” “si llevas bolsa hasta con bisturí, te la abren a*

rajadas”, “porque hay mucha gente desconocida”, “hay mucho alcoholismo” y “venden los famosos pastelitos que contienen droga durante este festival”.

Heterogeneidad de estrategias

En este apartado se describen las principales prácticas de seguridad, que utilizan los informantes de este estudio, al recorrer la ciudad histórica para sentirse seguros y evitar ser víctimas de delito. Al respecto, Regina Reguillo (2000) indica que las estrategias ante el miedo se configuran como “manuales de sobrevivencia urbana” que son códigos no escritos que prescriben y proscriben las prácticas en la ciudad. Se añaden también como reproductores de ese imaginario, la información que circula a través del boca a boca o por las redes sociales, o los manuales institucionales. Todos decodifican *“las eventuales amenazas en todas las interacciones y espacios (...) Esto retroalimenta una disminución generalizada de la confianza, afecta todos los planos de la vida social y lleva a clasificar los lugares entre resguardados o potencialmente peligrosos”* (Kessler, 2011: 87).

Estrategias defensivas

La deslegitimación de la justicia penal promueve la justicia paralela (o por manos propias) en la cual las víctimas buscan castigo para sus perpetradores, asimismo aumenta el número de personas que poseen y portan armas de fuego (Hale, 1996: 82). Este argumento puede ser una explicación que los relatos arrojaron sobre el uso de armas, gases lacrimógenos, uso de perros que acompañen y defiendan. También se observó en los informantes una desconfianza social generalizada, relatos como *“voltear a cada rato”, “no confiar en nadie” y “andar a la defensiva”*, actitudes que impiden la interacción social.

Estrategias de retirada

Los eventos estresantes como los diferentes tipos de amenazas son percibidos por *“la falta de compromiso del gobierno con la comunidad que no ofrece oportunidades de desarrollo, no garantiza el respeto a la vida, permitiendo además que los actores en conflicto impongan su ley, constituyéndose en algunos casos como la única conocida”* lo que causa que las víctimas de la violencia/miedo se vean *“enfrentados a huir por defender a sus hijos y a ellos mismos”* así lo señalan Lozano y Gómez (2004: 114-117). Entonces, el miedo se vincula con el escape o la huida mientras el enojo hace lo propio con la agresión (Zeelenberg *et al.*, 2008: 19).

Las evidencias muestran relatos que van desde las formas de reclusión hogareña, como lo muestra una residente *“mejor ni salgo”*; hasta mudarse de colonia por considerarla conflictiva *“me cambié de mi colonia porque es muy peligrosa, más vale que digan aquí huyó, que aquí quedó” “me cambié para proteger a mis hijos, me apuñalaron a uno, no quiero más violencia”*.

Excluyentes o discriminativas

Droogleever menciona que la política de la seguridad en la ciudad, está basada fundamentalmente en la exclusión física y simbólica de las personas no deseadas y de los criminales potenciales (jóvenes, personas inmigradas, drogadictos e indigentes: categorías masculinizadas y etnizadas) (Ortiz, 2004). Este discurso se encuentra también en los actores de este estudio, cuando señalan constantemente *“da miedo porque hay muchos indigentes, alcohólicos y drogadictos”*.

Estrategias perceptivas

“Se apre(h)ende desde la infancia a filtrar y rechazar esencias vincularlas positiva o negativamente con determinados grupos sociales (...) evitando las sensaciones auditivas y olfativas socialmente enseñadas como desagradables desde la niñez” (Rodríguez et al., 2008). Así lo muestran los relatos de los visitantes sobre los túneles, la Subterránea y los callejones que suben al Pípila: *“hay ebrios circulando y por el olor a orín en diferentes puntos”*; añaden de los segundos, *“colillas de cigarro, envases de bebidas alcohólicas, y en general, la falta de limpieza”* fueron la causa de imaginar que la violencia anda cerca, que *“fue un error subir por ahí y que es mejor regresar”*. También sintieron desagrado e inseguridad en el Museo de las Momias porque se congestiona de coches y personas, con el tránsito a vuelta de rueda, los visitantes se ponen alerta, observan la falta de limpieza, de vigilancia y de oficiales de tránsito que pongan orden en el lugar.

Estrategias de acompañamiento

El origen de los miedos es diverso, pero desde cada uno se plantea una salida, estar juntos por oposición a otros (Sánchez, 2004). Así lo señalaron los discursos de los anfitriones: un familiar o amigo que acompañe o espere en la parada de autobús, un taxi que deje a pie de destino. Los invitados señalaron *“no separarse del grupo”*.

Estrategias de imperceptibilidad

Uno de los manuales de supervivencia difundidos en la ciudad histórica de Guanajuato señala como medidas de seguridad contra un asalto evitar ser ostentoso en tu manera de vestir y no llamar la atención con relojes, anillos, cadenas, pulseras, etc. (Universidad de Guanajuato, 2012); esto es, ser parte del común de la gente. Entre las estrategias de seguridad, las residentes jóvenes señalaron *“pasar desapercibidas”* y *“no usar tacones para poder correr”* en caso necesario. Cabe la reflexión de Gilles Deleuze (1996: 43) en su noción de “devenir imperceptible” quien señala ¿cómo volverse imperceptible? Volverse imperceptible implicaría “dejar de ser”. Dejar de ser no es morir, sino devenir. Lo insoportable de ser percibido es la imposibilidad de salir. Cardaci (2012), agregaría en este contexto de ideas, la imposibilidad de escapar.

Estrategias elusivas temporal y espacialmente

Comprende las acciones de evitación de fragmentos tanto espaciales como temporales considerados, desde la experiencia o por recomendación, como peligrosos. Tanto visitantes como visitados señalaron que evitan andar en la calle durante la noche y la madrugada. Soto Villagrán (2012) señala que las geógrafas llaman “confinamiento territorial” a la configuración de límites espaciales, no frecuentando lugares inseguros, buscar trayectos alternos para evitar espacios y equipamientos que dentro de sus experiencias son símbolos de peligro real o imaginario. Los relatos son micro y macro espaciales, dentro de los primeros: una residente señaló como táctica “*caminar por el arroyo vehicular*”, los turistas “*no salir de la zona turística*”; anfitriones e invitados señalaron que “*no caminan en los callejones, túneles y la Subterránea*”.

Estrategias comunitarias

Durkheim (1997: 113) señala que la función social del crimen es mantenerla unida, por cuanto su punición posibilita la reafirmación del lazo social, sin embargo será “anormal” cuando “*llega a una tasa exagerada*”. En este mismo sentido, Quarantelli (2001: 9), siguiendo a Durkheim, sostiene que existe la posibilidad de que los lazos sociales se mantienen unidos gracias al efecto generado por el pánico y el temor. El “estar juntos” en cualquiera de sus formas como comunidad emocional o comunidad de creyentes (Sánchez, 2004: 80), o señalado por Maffesoli (1990: 59-60) como proximidad o solidaridad son reflejos de supervivencia que corren en contra de la acción delincuente. No cabe duda que “*el ser humano enfrenta hoy la desterritorialización de los espacios físicos que día a día son reemplazados por territorios mentales, redes y territorios virtuales*” (Valencia, 2007: 180). Fueron nimios los residentes de algunas colonias convencidos de que organizados pueden acabar con la delincuencia, por tanto, contratan seguridad privada, colocan letreros con la leyenda “vecinos vigilando”, asimismo colocan cámaras de seguridad monitoreadas por internet, se unen en redes sociales como el WhatsApp, foros virtuales, etc.

IMPLICACIONES DEL MIEDO AL DELITO-VIOLENCIA

Estigmatización social

La sociedad establece los estereotipos que son un conjunto de atributos sobre los cuales se categoriza a las personas, por tanto, son anticipaciones que se transforman en expectativas y en demandas rigurosas. Los “normales” son aquellos que no se apartan de estas expectativas, y por tanto, desde su perspectiva, los estigmatizados son discriminados y considerados como “no personas”, algunos ejemplos son los adictos a las drogas, al alcohol, los homosexuales, etc. “Normales” y “estigmatizados” organizan sus vidas de tal manera que se evitan mutuamente, sin embargo, es esta falta de interacción social cotidiana la que aísla a la persona y puede volverla desconfiada, depresiva, hostil, ansiosa y aturdida (Goffman, 2006: 12-14). Fenómeno que está “*debilitando la vida urbana como*

expresión de lo heterogéneo" (Lindón, 2008: 13). Las personas estigmatizadas pueden inspirar una sensación de miedo por lo que podrían ser capaces de hacer, situación que limita los movimientos de las personas en un espacio determinado (Ortiz, 2004: 305).

Los atributos desacreditadores que causan miedo a visitantes y visitados, están fuertemente producidos por la intolerancia a la población drogodependiente. Así explican los residentes el miedo a los callejones, a las colonias Cerro de los Leones, Cerro del Cuarto y Pueblito de Rocha: *"porque hay mucho alcoholismo y drogadicción"*. Los turistas con excepción de los aventureros, señalaron sobre el Mercado Hidalgo y la plaza de Gavira *"cuando entras, sientes miradas extrañas y amenazantes de la gente que permanece en las escaleras. Además, deambulan por todo su interior y exterior indigentes, borrachos, y drogadictos"*. En estos relatos se observan los estigmas de temor a la pobreza y la adicción como representaciones del miedo al delito-violencia.

Estigmatización espacial

Una imagen estigmatizada del espacio es el *"resultado de la familiarización de mitos cotidianos, producto de la información difundida por los medios de comunicación que los señalan como territorios peligrosos que favorecen el comportamiento de grupos o bandas de sujetos que operan al margen de la ley, provocando terror y miedo en los vecinos"* (Cisneros, 2008: 62). Los callejones, la subida al Pípila, las colonias Cerro de los Leones, Cerro del Cuarto y Pueblito de Rocha son los lugares estigmatizados cuya desacreditación no proviene únicamente de los medios de comunicación, sino también de los vecinos que difunden y contagian el miedo a los familiares, amigos y extensivamente a los turistas.

Desconfianza generalizada, individualismo y falta de solidaridad

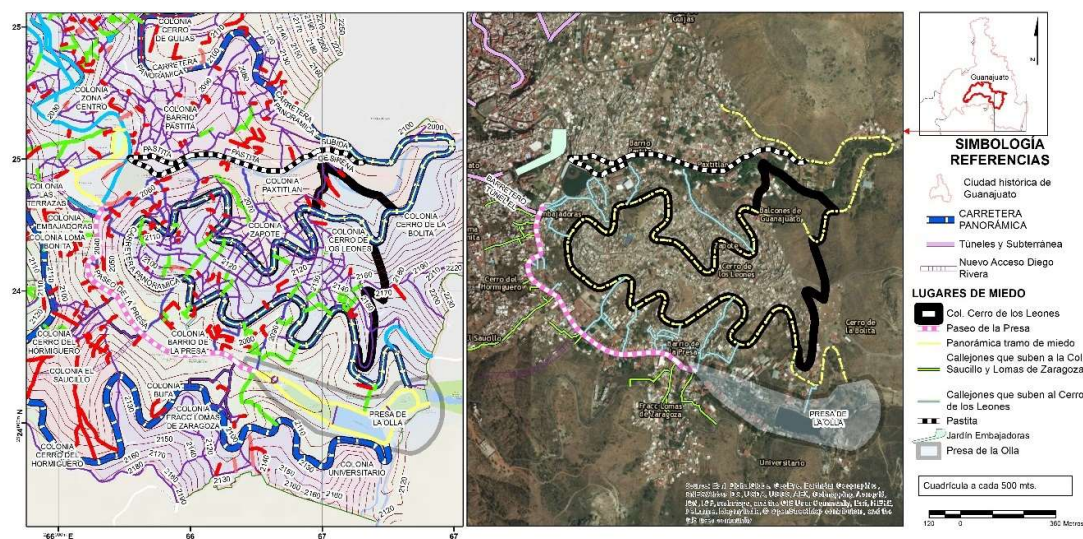
En muchos de los casos referidos, el miedo es a cualquier desconocido, los cuales van en aumento por la falta de comunidad. Esto *"devela una construcción cultural de la otredad, un miedo generalizado al otro"* (Cisneros, 2008: 70). Así lo señalaron mujeres jóvenes residentes *"cuando subes a un callejón ni sabes ni quién viene atrás y vas con miedo"*, *"cuando te subes a un taxi, no sabes si el conductor sea alguien que te pueda hacer daño, andas a la defensiva"*, *"miedo a cualquiera, vas por la calle con ese sentimiento"*. Según Bauman (2007: 93) las personas *"son fuentes de las que emana una amenaza vaga y difusa para nosotros, lejos de transmitirnos una sensación de seguridad y protección frente al peligro. Ni esperamos solidaridad alguna de ellos ni despiertan en nosotros solidaridad alguna"*. En este sentido una residente señaló *"temo ser acorralada y que no me auxilien"*, lo paradójico es que indicó *"seguido escucho personas pidiendo auxilio principalmente por robo"* y ella por el mismo temor jamás ha socorrido a ninguna. Fueron varios los discursos similares de residentes que fueron testigos mudos que no se solidarizaron con la víctima. Dicho por Alicia Lindón, la tensión otro-miedo se tiñe de individualismo, puesto que definitivamente es un problema del sujeto con los potenciales agresores y debe enfrentarse de manera individual (Lindón, 2005).

Fragmentación, segregación voluntaria, exclusión y marginación

En la fragmentación simbólica surge una independencia de las partes en relación a todo el sistema urbano, dificultando la integración urbana, y fragmentándose también, la experiencia urbana del individuo. Situación que genera tensiones sociales por defender el territorio o mostrar superioridad ante los demás utilizando el espacio como herramienta de identificación social creando una segregación voluntaria que conlleva: concentración de problemas en áreas acotadas, crea sectores de riesgo dentro de la ciudad, genera división o fractura del *continuum* armónico de la ciudad o sociedad, y ausencia de interacción entre los diferentes grupos sociales, lo que crea marginación y exclusión (Guzmán & Hernández, 2013). Esta segregación urbana incrementa de forma indirecta al declive del capital social (Gil, 2009: 190).

Las evidencias muestran que en el Cerro de los Leones, jóvenes colonos utilizan las principales vialidades, como la Carretera Panorámica y otros puntos para imponer miedo o mostrar superioridad, extorsionando con el “derecho de paso”, —bloquean la vía pública y exigen dinero para dejarlos pasar— principalmente aunque no exclusivamente, a los choferes de camión y de taxis, en caso de negativa, apedrean el vehículo. La sociedad testigo se atemoriza por estos hechos (Figura 5).

Figura 5: Cerro de los Leones



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2010)

La demarcación de los lugares “del miedo” llega a constituir marcajes colectivos. La vida urbana se va arrinconando en los espacios privados y semi-privados. Marcando y excluyendo una gran cantidad de espacios, utilizándolos solo de manera fugaz o de manera encapsulada con el uso del vehículo, o sin interactuar social ni afectivamente con los vecinos (Lindón, 2008: 13).

Los callejones, los túneles y la Subterránea son espacios excluidos por anfitriones e invitados, debido a su materialidad de ciudad laberíntica, la falta de orden público, los rumores y el clima de miedo e

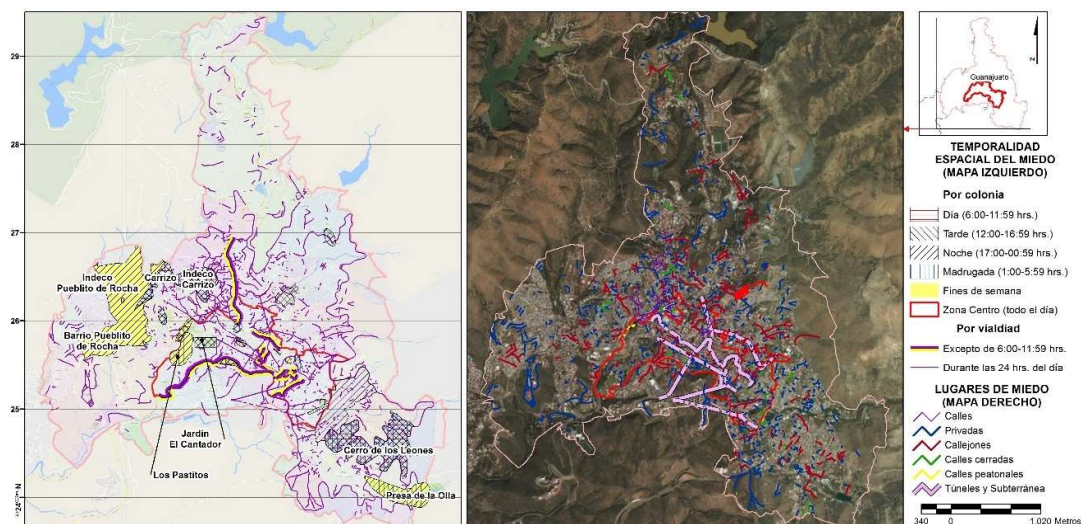
inseguridad que de ellos emanan son excluidos o utilizados de manera fugaz los primeros y de manera encapsulada los últimos. Esta fragmentación de la experiencia urbana va declinando el capital social. Lo más preocupante es que una gran extensión de la ciudad histórica de Guanajuato está conformada por callejones, que la singularizan por sus ambientes pintorescos, y anteriormente contaban con una fuerte atracción turística, diferentes puntos eran captados por la pintura, la fotografía. Hoy día, según los relatos recabados, son estos aspectos espaciales, los aliados del delincuente, y causan inseguridad (Figura 2

). Así lo muestra una familia de turistas —que siguieron la ruta turística de la Callejoneada— *“pasar por los callejones tan estrechos y oscuros, nos dio algo de miedo, no sabíamos hacia dónde nos llevaban”*.

Reducción de tiempo y espacio de uso de la ciudad

Los habitantes marcan simbólicamente los lugares que pueden o no pueden usar de acuerdo a diferentes franjas horarias, estigmatizándolos por sus condiciones socio-ambientales o por los delitos ahí cometidos. Se puede observar que existen lugares con una vida útil de 12 horas, así existen espacios que no pueden usarse durante la noche y otros a los que no se entra durante todo el día, es más ni la policía opera en esos lugares, como señalaron los residentes sobre los callejones y el Cerro de los Leones (Figura 4 y 6). La ciudad va perdiendo espacios públicos. Lo que implica un acortamiento de espacio y de tiempo de uso de la ciudad (Carrión, 2008), y una nula construcción de comunidad. El miedo está debilitando la cohesión social porque no permite identificarse con el otro, porque provoca un retiro de la calle, y con ello poco arraigo y responsabilidad social.

Figura 6: Reducción del espacio-tiempo de uso de la ciudad



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados en campo

Reduce el nivel de actividad de los turistas, el comportamiento y la satisfacción del turismo

Todas las formas de inseguridad que se producen en los destinos turísticos, ya sean de guerra, trastornos políticos o delitos afectan negativamente su imagen y pueden causar disminución de las llegadas de turistas (Pizam & Mansfeld, 2006: 15). Lo que reducirá: los ingresos, las inversiones, la adquisición de residencias por parte de extranjeros, y el número de trabajadores en el ramo; provocando estancamiento y retroceso de la sociedad local (Brito, 2010: 39). El miedo en los visitantes puede promover una actitud defensiva que fomente más atención a la delincuencia. Reduce el nivel de actividad de los invitados, el comportamiento y la satisfacción del turismo (Barker, 1999: 34). Modificar la imagen de un destino considerado inseguro requerirá un largo periodo de reconstrucción de la confianza pública (Barker, 1999: 102). Demos (citado por Baker, 1999: 35) encontró que un tercio de los viajeros no volverán al destino turístico por la inseguridad.

Los estereotipos pueden surgir del miedo. Pi-Sunyer (1989: 195) señala que los estereotipos culturales "negativos" por parte de los anfitriones son aplicados al turista cuando existe turismo de masas y determinan que como grupo son indignos de consideración amistosa. Así, el intercambio es más una transacción que una oportunidad para el intercambio cultural y voluntario. Contrariamente la intimidad y la cercanía se consideran el núcleo de la solidaridad social (MacCannell, 1973: 592). Así, Cohen (citado por Barker, 1999: 21) señaló que cualquier diferencia de comunicación significativa puede conducir fácilmente a "*malentendidos, hostilidad y conflictos*". Quizá este distanciamiento contribuya también a pasar en un continuo de comportamientos de los anfitriones, que van, según las estrategias de Dogan, del compromiso, aceptación, tolerancia, adaptación, a la retirada (Faulkner & Tideswell, 1997; Ap & Crompton, 1993). Es pues la inseguridad objetiva y subjetiva la que pueda contribuir en la retirada no sólo de invitados sino también de los anfitriones.

CONCLUSIONES

Las evidencias presentadas permitieron verificar que los imaginarios del miedo que la ciudad produce están vinculados a ciertos lugares y se relacionan con el sujeto y su punto de vista. Asimismo, permiten afirmar que la materialidad física conformada por la ciudad laberíntica, el escalamiento hacia el estado hobbesiano, la falta de orden público o de autoridad, los rumores y los medios de comunicación son las causas de una omnipresencia y ubicuidad del miedo al delito-violencia que estigmatiza social y espacialmente. Debilita la cohesión social y fomenta el individualismo, fragmenta la experiencia urbana, y segrega concentrando los problemas en áreas acotadas creando sectores de riesgo dentro de la ciudad.

El miedo al delito-violencia también tiene implicaciones en la industria del turismo, reduciendo la afluencia turística y los ingresos económicos; restringe la actividad y el comportamiento de los turistas; y reduce el nivel de satisfacción y el retorno al destino. Impide la interacción residente-turista facilitando el malentendido, la hostilidad y el conflicto. Es pues, la inseguridad subjetiva la que pueda contribuir en

la retirada de invitados y anfitriones. El instrumento aplicado mediante la lógica binaria de las espacialidades de la violencia/miedo resultó significativa para esta investigación. Contrariamente a las reflexiones que hiciera al respecto la misma autora, Alicia Lindón (2006: 100), al señalar que no podría ser empleado en espacios muy instituidos, como los centros históricos o los barrios, puesto que, son espacios vividos como lugares seguros, *“el miedo no se anclaría en lotes baldíos, falta de iluminación, sino en otras cuestiones”*. El miedo como construcción social genera temores que cambian con el paso del tiempo. Esta exploración pone en discusión la idea del miedo al delito-violencia representado en el temor al “otro”, al pobre, a los drogodependientes, a los jóvenes, a las pandillas; al desorden, a la falta de limpieza. El territorio también queda marcado según franjas horarias, y en este sentido, resultan espacios que son temidos las 24 horas, o sólo durante la noche, o los fines de semana o durante los eventos masivos. Evitan los lugares cerrados, estrechos, angostos, solitarios, peatonales, oscuros, los estigmatizados o señalados como peligrosos y los desconocidos. Características propias de una ciudad laberíntica.

Asimismo las estrategias para minimizar este sentimiento también devienen. Esta investigación encontró que estas prácticas son defensivas, de retirada, excluyentes o discriminativas, perceptivas, de acompañamiento, de imperceptibilidad, elusivas temporal y espacialmente, y comunitarias. La información aquí presentada revela la urgencia de tomar cartas en el asunto mediante el diseño conjunto —sociedad, gobierno y academia— de políticas públicas. El desafío es mayor por sus particularidades, de ciudad laberíntica y turística, que impiden (en muchas de sus calles y callejones): “ver y ser vistos”, esto es, tener “ojos en la calle” (Jacobs, 1961); fomentar una vigilancia natural (Jeffery, 1971); construir lazos sociales, reconstruir la confianza de usar y disfrutar los espacios abiertos; y contribuir a un turismo y desarrollo sostenible.

Cabe agregar que estos resultados deben ser confrontados con otras metodologías, puesto que acorde con Korstanje (2012: 380-385) las entrevistas y encuestas son estrategias incompletas e insuficientes debido a que existe una dicotomía entre lo que el sujeto dice y hace, además el sujeto tiende a percibir como más seguro su propio viaje y más riesgoso el de otros. En este sentido sugiere la integración de otros indicadores para comprender y evaluar lo que ha denominado la “seguridad percibida integral” y que revelan el grado de aversión o propensión del sujeto a determinados destinos.

Agradecimientos: Agradezco al CONACYT las becas otorgadas durante el doctorado y ahora en el posdoctorado. A la Dra. Marina Inés de la Torre por su gran apoyo. A todos los residentes y turistas que voluntariamente participaron en esta investigación. A los revisores anónimos que ayudaron a mejorar una versión anterior de este documento. Al Dr. Maximiliano Korstanje por abrirme las puertas de esta prestigiosa revista Estudios y Perspectivas en Turismo. A mi padre, quien acaba de partir, por engendrarme el amor al estudio. A mi dulce madre que está en el cielo por su amor infinito. Y sobre todo a Dios por el regalo de vivir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril-Sellarés, M.; Azpelicueta, M. & Sánchez-Fernández, M.** (2015) "Turismo sostenible: lugareños frente a turistas. El caso de la ciudad de Barcelona". *Holos* 3: 331-337
- Ap, J. & Crompton, J.** (1993) "Residents' strategies for responding to tourism impacts". *Journal of Travel Research* 32(1): 47-50
- Baker, D.** (2014) "The effects of terrorism on the travel and tourism industry". *International Journal of Religious Tourism* 2(1). Recuperado el 10 de septiembre de 2017, de <http://arrow.dit.ie/ijrtp/vol2/iss1/9>
- Barker, M.** (1999) "An empirical investigation of tourist crime in New Zealand: Perceptions, victimisation and future implications". Dissertation Center for Tourism, University of Otago, Dunedin
- Bauman, Z.** (2007) "El miedo líquido". Paidós Estado y Sociedad, Barcelona
- Bermejo, A.** (2012) "El miedo en los informativos de televisión". Trabajo de titulación en Máster Universitario en Dinámicas de Cambio en las Sociedades Modernas Avanzadas, Universidad Pública de Navarra, Pamplona
- Bianchi, R.** (2007) "Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in) security in global travel". *Tourism and Hospitality Research* 7(1): 64-74
- Burns, P.** (1999) "An introduction to Tourism and Anthropology". Routledge, London
- Brito, P.** (2010) "Inseguridad, violencia y turismo". *Revista Arenas* 23(43): 37-50
- Chibás, E. (director)** (2014) "Bye Bye Barcelona. A documentay about mass turism". [documental]
- Cardaci, G.** (2012) "Devenir imperceptible como figura de lo impersonal: film de Beckett." IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XIX Jornadas de Investigación, VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Buenos Aires
- Carrión, F.** (2008) "Violencia urbana: un asunto de ciudad." *EURE - Revista Latinoamericana de Estudios Urbanos Regionales* 34(103): 113-130
- Carta Mundial de Turismo Sostenible** (2015) Vitoria-Gasteiz, Global Sustainable Tourism Council, Responsible Tourism Institute y Bosque Tour. <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com>. Acceso 10/06/2017
- Castel, R.** (2006) "La inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?" El Manantial, Buenos Aires
- Castoriadis, C.** (1982) "La institución imaginaria de la sociedad". Tusquets Editores, Barcelona
- Chan-Cob, J.** (2003) "Turismo y financiamiento para la conservación y el desarrollo sustentable del Caribe mexicano: El caso de la isla de Cozumel y los cruceros". En: Palafox, A. (Coord.) *Desarrollo Sustentable del Turismo. Contribuciones académicas del 1er. Congreso Internacional*. Cancún, pp. 31-52
- Cisneros, J.** (2008) "La geografía del miedo en la ciudad de México; el caso de dos colonias de la Delegación Cuauhtémoc". *El Cotidiano* (152): 59-72
- De la Torre, M.** (2015) "¿Densidad y crimen: geografías concurrentes?" En: De la Torre, M. *Violencia, sociedad y territorio*. Grupo Editorial Miguel Porrúa y Universidad de Guanajuato, México, pp. 9-40
- De la Torre, M. & Navarrete, D.** (2013) "Turismo, violencia y vulnerabilidad". *Revista Kairos* 17(31): 1-14
- Deleuze, G.** (1996) "Crítica y clínica". Anagram, Barcelona

- Delumeau, J.** (1989) "El miedo en occidente: (siglo XIV-XVIII). Una ciudad sitiada." Taurus, Madrid
- Durkheim, É.** (1997) "Las reglas del método sociológico". Fondo de Cultura Económica, México
- El Financiero** (24 de octubre 2016) "Atrajo el Cervantino a Guanajuato más de medio millón de visitantes". Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx> Consultado el 10 de abril de 2017
- Faulkner, B. & Tideswell, C.** (1997) "A framework for monitoring community impacts of tourism". *Journal of Sustainable Tourism* 5(1): 3-28
- Gil, E.** (2009) "Riesgo, incertidumbre y medios de comunicación". En: Moreno, C. (Ed.) *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información*. Bilioteca Nueva, Madrid, pp. 185-198
- Giménez, P.** (2004) "El miedo a la ciudad oscura. Los primeros proyectos de alumbrado público en las ciudades valencianas y catalanas". En: Gutiérrez, O. (Coord.) *La Ciudad y el miedo. VII Coloquio de Geografía Urbana*, Universitat de Girona, Girona, pp. 71-82
- Goffman, E.** (2006) "Estigma: la identidad deteriorada". Amorrortu, Buenos Aires
- Grosspietsch, M.** (2005) "Can tourism provoke terrorism?" Working Paper Series No. 3. Sustainable Development Through Tourism, University of Münster, Münster
- Guzmán, A. & Hernández, K.** (2013) "La fragmentación urbana y la segregación social. Una aproximación conceptual". *Legado de Arquitectura y Diseño* (14): 41-55
- Hale, C.** (1996) "Fear of crime: A review of the literature." *International Review of Victimology* 4(2): 79-150
- Hiernaux, D.** (2014) "De valor local activo turístico en la globalización: Repensando el patrimonio". Ponencia videograda para el III Coloquio Internacional RIGPAC 2014, Santo Domingo
- Hobbes, T.** (1980) "Leviatán o la esencia, forma y poder de una comunidad eclesiástica y civil". Editora Nacional, Madrid
- Hughes, K.; Bellis, M.; Kalafat, A.; Juan, M.; Schnitzer, S. & Anderson, Z.** (2008) "Predictors of violence in young tourists: a comparative study of British, German and Spanish holidaymakers". *European Journal of Public Health* 18(6): 569-574
- INEGI** (2010) "Censo de población y vivienda 2010. Principales resultados por localidad". <http://www.inegi.org.mx>. Acceso el 10/10/2016
- Jacobs, J.** (1961) "Muerte y vida de las grandes ciudades". Capitán Swing, Madrid
- Jeffery, C.** (1971) "Crime prevention through environmental design". Sage Publications, Beverly Hills
- Kelling, G. & Coles, C.** (1996) "Fixing broken windows: Restoring order and reducing crime In our communities". Touchstone, New York
- Kessler, G.** (2011) "La extensión del sentimiento de inseguridad en América Latina: relatos, acciones y políticas en el caso argentino". *Revista Sociología Política* 19(40): 83-97
- Korstanje, M. & Skoll, G.** (2014) "Points of discussion around 09/11: Terrorism and tourism revisited". *e-Review of Tourism Research (eRTR)* 11(1/2): 1-17
- Korstanje, M.** (2012) "¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual". *Turismo & Sociedade* 5(2): 368-390
- Korstanje, M.** (2009) "Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo?" *Nómadas - Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 21(1): 265-303

- Kreag, G.** (2001) "The impacts of tourism". En: Moen, S. (Ed.) Minnesota Sea Grant. University of Minnesota, Minnesota, pp. 1-20
- Kunen, J.** (1994) "Quality and equality: The mayor tries something that works, at a cost." The New Yorker, 28 noviembre, pp. 9-10
- Lindón, A.** (2005) "La construcción social de los paisajes invisibles y del miedo". III Seminari Internacional sobre Paisatges incògnits, territoris ocults: les geografies de la invisibilitat, Girona
- Lindón, A.** (2006) "Del suburbio como paraíso a la especialidad periférica del miedo". En: Lindón, A.; Aguilar, M. & Hiernaux, D. (Coords.) Lugares e imaginarios en las metrópolis. Anthropos & UAM-Iztapalapa, Barcelona, pp. 85-105
- Lindón, A.** (2008) "Violencia/miedo, espacialidades y ciudad". Revista Casa del Tiempo 1(4): 8-14
- Lorenc, T.; Petticrew, M.; Whitehead, M.; Neary, D.; Clayton, S.; Wright, K.; Thomson, H.; Cummis, S.; Sowdwn, A. & Renton, A.** (2013) "Fear of crime and the environment: systematic review of UK qualitative evidence". BMC Public Health 13(496): 1-8
- Lozano, M. & Gómez, M.** (2004) "Aspectos psicológicos, sociales y jurídicos del desplazamiento forzoso en Colombia". Acta Colombiana de Psicología (12): 103-119
- MacCannell, D.** (1973) "Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings". American Journal of Sociology 79(3): 589-603
- MacCannell, D.** (1984) "Reconstructed ethnicity: Tourism and cultural identity in third world communities". Annals of Tourism Research 11(3): 375-391
- Maffesoli, M.** (1990) "El tiempo de las tribus". Icaria, Barcelona
- Maldonado, M.** (2004) "El paisaje y el miedo urbano". En: Gutiérrez, O. (Coord.) La Ciudad y el miedo. VII Coloquio de Geografía Urbana. Universitat de Girona, Girona, pp. 95-102
- Méndez, E.** (2012a) "Imaginario de ciudad turística: una propuesta de abordaje". En: Enríquez, J. & Méndez, E. (Coords.) De itinerarios, paisajes e imaginarios. Miradas y acercamientos al estudio del turismo. Universidad de Sonora, Hermosillo, pp. 11-44
- Méndez, E.** (2012b) "Imaginario del lugar". En: Méndez, E. & Enríquez, J. (Coords.) Turismo e imaginarios urbanos: aportaciones para el estudio de Puerto Peñasco. Universidad de Sonora, Hermosillo, pp. 19-38
- Moore, R.** (1995) "Gender and alcohol use in a Greek tourist town". Annals of Tourism Research 22(2): 300-313
- Navarrete, D. & De la Torre, M.** (2015) "Centros históricos, turismo e inseguridad en el Bajío". En: De la Torre, M. (Coord.) Violencia, sociedad y territorio. Grupo Editorial Miguel Porrúa & Universidad de Guanajuato, México, pp 41-70
- Navarrete, D.; De la Torre, M. & Pérez-Vega, A.** (2015) "Patrones espaciales del delito en centralidades patrimoniales". Topofilia Segunda Época 5(1): 219-230. Disponible en http://148.228.173.140/topofiliaNew/assets/dtvmi_ned_pva.pdf. Consultado el 6 de febrero de 2016
- Ordaz, P.** (4 de agosto de 2014) "Muerte de Venecia". El País. Recuperado de <https://elpais.com> Consultado el 2 de marzo de 2016

- Ordaz, V.** (2014) "Transformaciones socioeconómicas y espaciales de la ciudad histórica de Guanajuato". Tesis de doctorado. Universidad de Guanajuato. División de Arquitectura, Arte y Diseño, Guanajuato
- Ortiz, A.** (2004) "Espacios "del miedo", ciudad y género: experiencias y percepciones en algunos barrios de Barcelona". En: Gutiérrez, O. (Coord.) La Ciudad y el miedo. VII Coloquio de Geografía Urbana. Universitat de Girona, Girona, pp. 299-312
- Parada, C.; Mendoza, C. & Sáez, F. (2016)** "Los imaginarios sociales desde Armando Silva, sus avances, transformaciones y productos". Campos en Ciencias Sociales 4(1): 81-100
- Pascual, F.** (2007) "Aspectos antropológicos del consumo de bebidas alcohólicas en las culturas mediterráneas". Salud y Drogas 7(2): 249-262
- Pi-Sunyer, O.** (1989) "Changing perceptions of tourism and tourists in a Catalan Resort Town". En: Smith, V. (Ed.) Hosts and guests: The anthropology of tourism. University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp. 187-199
- Pizam, A. & Mansfeld, Y.** (2006) "Toward a theory of tourism security". En: Mansfeld, Y. & Pizam, A. (eds.) Tourism, security and Safety. Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 1-28
- Pizam, A. & Smith, G.** (2000) "Tourism and terrorism: A historical analysis of major terrorism acts and their impact on tourism destinations". Tourism Economics 6(2): 123-138
- Quarantelli, E.** (2001) "The sociology of panic." Disaster Research Center. Preliminary Paper 283. University of Delaware, Newark
- Reguillo, R.** (2000) "Los laberintos del miedo. Un recorrido para fin de siglo". Revista de Estudios Sociales (5): 63-72
- Renard, J.-B.** (2006) "Rumores e violência". FAMECOS: Mídia, Cultura e Tecnologia (29): 20-28
- Rodríguez, G. Solares, H. & Zabala, M.** (2008) "Jóvenes, miedo y espacio urbano en Cochabamba". T'inkazos - Revista Boliviana de Ciencias Sociales 11(25): 1-20
- Sánchez, L.** (2004) "Un antídoto contra el miedo". Universitas Humanística (57): 71-81
- Santamaría, A. & Flores, S.** (2015) "La detención del Chapo Guzmán y el nuevo santuario de los narcotours en Mazatlán, Sinaloa". Sexto Coloquio Internacional Ciudades del Turismo, México
- Secretaría de Desarrollo Turístico** (2015) <http://observatorioturistico.org>. Acceso el 12/06/2017
- SEDESOL** (2014) "Unidad de microrregiones. Cédulas de información municipal". www.microrregiones.gob.mx. Acceso 12/06/2017
- Silva, A.** (2012) "Ciudades imaginadas en América Latina". Ponencia presentada para el Seminario Internacional Sensibilidad de Frontera: Comunicación y Voces Populares, Lima
- Silva, A.** (2006a) "Imaginarios globales: miedos, cuerpos, dobles". En: Pintos, J.; Cortés, N. & Gómez, S. (Coords.) Proyectar imaginarios. Universidad Nacional de Colombia - IECO, Bogotá, pp. 67-101
- Silva, A.** (2006b) "Imaginarios urbanos: hacia la construcción de un urbanismo ciudadano. Metodología". Convenio Andrés Bello & Universidad Nacional de Colombia, Bogotá
- Sönmez, S. & Graefe, A.** (1998) "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". Annals of Tourism Research 25(1): 112-144
- Soto, P.** (2012) "El miedo de las mujeres a la violencia en la ciudad de México. Una cuestión de justicia espacial". Revista INVI 27(75): 145-169

Tarlow, P. (2003) "Ideas on how tourism can confront the terrorism menace". *e-Review of Tourism Research (eRTR)* 1(1): 9-10

Universidad de Guanajuato (2012) "Manual de autoprotección para alumnos de la Universidad de Guanajuato". Guanajuato

Valdés, E.; Cayo, S. & Farías, M. (2011) "Visibilizar el paisaje del miedo. Una aproximación desde las espacialidades y temporalidades". *Anuario de la Escuela de Historia Virtual* 2(2): 76-92

Valencia, V. (2007) "Imaginarios del miedo en el contexto urbano de Manizales: Implicaciones medioambientales". *Gestión y Ambiente* 10(2): 179-190

Wilson, J. & Kelling, G. (1996) "The police and neighborhood safety. Broken windows". En: Bridges, G.; Weis, J. & Crutchfield, R. (edits.) *Readings: Criminal justice. Col. Crime and society v. 3*. Pine Forge Press, Thousand Oaks, London & New Delhi, pp. 200-209

Zeelenberg, M.; Nelissen, R.; Breugelmans, S. & Pieters, R. (2008) "On Emotions specificity in decision making: why feeling is for doing". *Judgment and Decision Making* 3(1): 18-27

Recibido el 01 de septiembre de 2017

Reenviado el 20 de septiembre de 2017

Aceptado el 25 de septiembre de 2017

Arbitrado anónimamente

EL TURISTA Y LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO

El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas

Andrea Mabel Duran*

Universidad Nacional de La Plata - Argentina

María de los Ángeles Bacigalupe**

CONICET - Universidad Nacional de La Plata - Argentina

Resumen: Ante actos terroristas con similar cantidad de víctimas la reacción no siempre es la misma: en algunos casos la recuperación del destino en cuanto a las llegadas de turistas internacionales es rápida, mientras que otros destinos parecen sufrir un proceso de estigmatización prolongando los impactos del atentado en el tiempo. El presente artículo analiza relaciones entre percepción del riesgo y gestión de la información, suponiendo que esta última puede afectar la percepción del riesgo de visitar el destino. Se realizó un análisis documental y bibliográfico y un estudio comportamental con una muestra de conveniencia de potenciales turistas. Se utilizó la técnica ZMET, donde los participantes fueron divididos en 4 subgrupos y a cada uno se aplicó un conjunto de estímulos diferentes de dos destinos, Egipto y Francia, algunos de los cuales contenían imágenes de violencia y otros no. Si bien con diferencias según los estímulos recibidos, los resultados mostraron mayor familiaridad y solidaridad con el destino Francia y mayor desconocimiento e incompreensión de la actitud pública en el destino Egipto. En los grupos con estímulos de violencia aparecieron los conceptos Terrorismo en Egipto y Riesgo en Francia, señalando una combinación de percepciones relacionadas con la información previa y la ofrecida por la entrevistadora. Se concluye que la gestión de la información constituye un factor clave en la toma de decisiones del turista y es necesario por ende destinarle recursos adecuadamente para potenciar los destinos.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la información, percepción del riesgo, turismo, terrorismo, imagen del destino, técnica ZMET.

Abstract: *The Tourist and the Risk Perception. Role of the Information Management on the Images of Destinations that Have Suffered Terrorist Attacks. In face of terrorist acts with similar consequences regarding the quantity of victims the reaction is not the same: in some cases the international arrivals of tourists is easily recovered but in other cases the destination seems to suffer a process of stigmatization which negatively impacts tourism for a long time. The present article analyzes relations between risk perception and information management, supposing that the information management can affect the perception of the risk of visiting a destination. A documentary and bibliographical analysis was done in conjunction with a behavioral study with a convenience sample of potential tourists. The ZMET*

* Licenciada en Turismo por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), La Plata, Argentina. Contadora Pública Nacional por la UNLP. Dirección Postal: Calle 454 nro. 1664, City Bell, Buenos Aires, Argentina. E-mail: andrea_m_duran@hotmail.com

** Doctora en Ciencias de la Salud por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), La Plata, Argentina. Licenciada en Ciencias de la Educación por la UNLP. Investigadora Adjunta del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), La Plata, Argentina. Investigadora del Programa de Incentivos categoría III (MinCyT) de la UNLP. Codirectora del Programa estable Taller de Parkinson de la UNLP. Dirección Postal: División Etnografía, Museo de La Plata, Facultad de Ciencias Naturales y Museo, UNLP, Paseo del Bosque s/n, La Plata, Buenos Aires, Argentina. E-mail: mariabacigalupe@conicet.gov.ar

technique was used, where the participants were divided into 4 subgroups, each one received a different set of stimuli of two destinations, Egypt and France, some of them with images of violence and some others not. Although with differences according to the received stimuli, the results show greater familiarity and solidarity with the destination France and greater ignorance and incomprehension of the public attitude in the destination Egypt. The concepts Terrorism in Egypt and Risk in France appeared in the groups which received stimuli with images of violence, showing a combination of perceptions related with the previous information plus the information offered by the interviewer. It is concluded that information management is a key factor in the decision making of the tourist and that it is necessary to provide resources adequately to maximize the destinations.

KEY WORDS: *Information management, risk perception, tourism, terrorism, destination image, ZMET.*

INTRODUCCIÓN

El riesgo acompaña al hombre desde sus orígenes y si bien éste con su evolución ha ido buscando formas de atenuar las consecuencias dañosas, también es cierto que constantemente va creando nuevos riesgos (Mecca, 2005). Se habla de riesgo cuando a una situación futura se le puede asignar algún grado de probabilidad de ocurrencia de daños, caso contrario se trata de incertidumbre. No se puede vivir sin riesgo. La posibilidad de que ocurra algo siempre está presente, aunque no se tenga consciencia de ello siempre se está eligiendo y decidiendo el riesgo que se toma. Los riesgos no son parte de la fatalidad o el destino, sino el producto de decisiones humanas (Campus Mintur, 2015). Douglas (1987) afirma que cada forma de organización social está dispuesta a aceptar o evitar determinados riesgos. Se trata de una especie de “sesgo cultural” que ordena la forma de percibir los riesgos. El riesgo y su aceptación es una construcción colectiva y cultural que surge de acuerdo con el tipo de sociedad de la que emana, de sus creencias y visiones dominantes. El problema no es sólo la existencia de riesgos, algo inevitable, sino la percepción relativa que de ello tiene la sociedad. No son los riesgos los que se construyen culturalmente, sino su percepción.

La percepción del riesgo a la hora de escoger un destino no sólo está influida por la existencia de la peligrosidad *per se* sino también constituyen parte de la percepción otros factores personales, experiencias previas como viajero, etapa de la vida, género, nacionalidad, niveles educativo y de ingresos, búsqueda de ciertas sensaciones y propensión a algunos tipos de experiencias. Mientras algunos viajeros o turistas son atraídos por situaciones de riesgo, otros procuran evitarlas, según Qi, Gibson & Zhang (2009, citados en Rodrigues Reis, 2011). El modelo de Stanley Plog (Sancho, 1998) denomina a estas personalidades como allocéntricas y psicocéntricas, respectivamente. Si bien el Código Ético Mundial para el Turismo se refiere al tema de la protección, seguridad y estado de indefensión del turista, no todo riesgo tiene la posibilidad de ser evadido; en ocasiones, es el mismo riesgo el que atrae como en el caso de los deportes extremos (Korstanje, 2009).

Si un destino es percibido como peligroso, es difícil que reciba un gran número de visitantes. La imagen sensorial cuenta para el turista y son esas percepciones las que influyen en su comportamiento de compra (Sancho, 1998). Fernández Ávila (2002) considera que en gran medida las decisiones que toman los turistas están condicionadas por la información acerca de la seguridad durante el viaje y la estadía. El concepto de seguridad en la elección del viaje a un destino concreto parte de la imagen que se tiene del destino. Hiernaux-Nicolás (2002) sostiene que el imaginario puede ser definido como el conjunto de creencias, imágenes y valoraciones que se definen en torno a una actividad, un espacio, un período, una persona o sociedad en un momento dado. Es una construcción social en permanente remodelación. Por su parte, Slovic (1987) menciona la evaluación del riesgo (*risk assessment*) como una disciplina designada para ayudar en la identificación, caracterización y cuantificación del riesgo. A su vez, sostiene que la mayoría de los ciudadanos confía en los juicios intuitivos llamados percepción del riesgo y que para ellos la experiencia con los peligros proviene de los medios, quienes documentan errores, peligros y accidentes ocurridos en el mundo. La comunicación busca incidir o afectar comportamientos, actitudes, representaciones o conocimientos de los interlocutores. Se comunican datos que influirán en la toma de decisiones. Para Slevitch & Sharma (2008: 87) “*manejo del riesgo es manejo de la información*”. Saber gestionar la información es clave para gestionar la incertidumbre que es la que condiciona la percepción del riesgo. Gestionar la información es gestionar la imagen percibida. Las formas y estereotipos creados por los medios de comunicación son un condicionante a la hora de decidir respecto a un destino. Según Downs (1972, citado en Hall, 2003), los públicos modernos atienden a muchos temas de una manera cíclica, por lo que un problema salta a la prominencia, permanece allí por un corto tiempo y luego, aunque todavía en gran parte no resuelto, se desvanece poco a poco de la atención pública. Este ciclo puede explicar la relación entre las decisiones de política interna y externa, los medios de comunicación y el nivel de interés público en ciertas cuestiones (Cohen, 1963; Iyengar & Kinder, 1987 y Walke, Peters & Hogwood, 1985 citados en Hall, 2003).

A menos que una crisis continúe durante un período de tiempo prolongado, es muy poco probable que tenga impactos permanentes sobre las percepciones de los destinos (Hall, 2003). Para fines del presente trabajo se seleccionaron los países de Francia y Egipto. La elección se debe a que en los últimos años estos dos países han sufrido atentados terroristas que han afectado la actividad del turismo. Ambos destinos son maduros y tradicionalmente receptivos del turismo internacional, cuentan con sitios declarados como Patrimonio de la Humanidad icónicos, una historia y cultura rica y variada en sus manifestaciones y constituyen muy diferentes paradigmas de actos del llamado terrorismo.

Este trabajo buscó describir algunos impactos en la demanda provocados por los actos de terrorismo ocurridos en los mencionados destinos turísticos durante los últimos años y mostrar distintas relaciones que pueden observarse entre la gestión de la información y la percepción del riesgo del turista en cada caso. Constituye un supuesto de esta investigación que la discrepancia en la percepción del riesgo asociada a cada destino no tendría relación directa con el número de víctimas o de atentados, sino que podría deberse a la forma en la que tales hechos han sido comunicados al mundo, o sea a la gestión de la información. Se sigue del anterior supuesto la idea de que la apropiada gestión de la

información puede ser un factor clave para disminuir la incertidumbre, que es la que condiciona la percepción del riesgo. Wood & Peake (1998, citados en Hall, 2003) sostienen que la percepción pública de la importancia relativa de un tema está determinada en gran medida por los medios de comunicación. Son éstos quienes seleccionan e interpretan las cuestiones, dándoles más o menos importancia a través de la cantidad o el tipo de cobertura proporcionada. A su vez, la cantidad de cobertura de los medios de un problema determinado puede no reflejar su importancia en términos reales.

En perspectiva, Sönmez & Graefe (1998, citados en Rodrigues Reis, 2011) consideran que varias áreas necesitan investigarse, incluyendo cómo se desarrollan y modifican las percepciones del riesgo de los viajeros y cómo los destinos estigmatizados como riesgosos pueden mejorar su imagen y estrategias de *marketing*. Aunque se conoce bien la importancia de la imagen para el *marketing*, el impacto del terrorismo o la violencia política en la imagen de destino (Witt & Moore, 1992 citados en Sönmez, 1998) y el vínculo entre ella y los medios de comunicación (Butler, 1990; Ehemann, 1977 citados en Sönmez, 1998) han recibido escasa atención investigadora (Sönmez, 1998).

Se necesitan investigaciones adicionales para entender mejor cómo influye la violencia política en la imagen del destino, cómo los medios masivos de comunicación contribuyen al desarrollo de la imagen del destino y cómo se puede reparar la imagen después de la ocurrencia de un hecho negativo. Asimismo preocupa cómo mitigar la explotación mediática de los incidentes terroristas, especialmente cuando la imagen turística de un país y posiblemente su posterior viabilidad económica como destino están en juego. Para evaluar la imagen de los destinos objetos de estudio se destaca la aplicación de la técnica creada por Zaltman (1997) de provocación de metáforas *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (ZMET). Según Escárte Sánchez (2008), esta metodología ha sido relativamente poco utilizada hasta el presente pero puede constituir una valiosa fuente de información para focalizar estrategias comunicacionales, segmentar mercados o desarrollar nuevos productos o servicios.

MARCO TEÓRICO

El tema de la percepción del riesgo en el turista requiere de una delimitación del término percepción, ampliamente desarrollado por la Escuela de la Gestalt. La Gestalt es un movimiento que nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler durante las primeras décadas del siglo XX (Oviedo, 2004). Bajo esta Escuela, la percepción se define como una función psicológica vinculada con la tendencia innata al orden mental que se basa en un proceso de extracción y selección de información relevante para el individuo que percibe, encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permite el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante. La percepción determina la entrada de información y garantiza que la información retornada del ambiente permita la formación de abstracciones (imágenes, juicios, categorías, conceptos), organizando la información del ambiente según moldes, filtros o categorías innatas que incluyen causa y efecto, tiempo y espacio. Otros autores señalan que la

percepción tiene que ver con la historia personal, las experiencias y los aprendizajes; en 1977, Brown & Kulik publicaron un artículo titulado *Flashbulb memories* que trata sobre acontecimientos que se caracterizan por el factor sorpresa y el impacto emocional.

Brown & Kulik (1977) llamaron *flashbulb memories* a los recuerdos autobiográficos, detallados, vivos y duraderos de los atributos del contexto de recepción de ciertos eventos sorprendentes e impactantes. Numerosos estudios posteriores, como los realizados por Ruiz-Vargas (1993), señalan que para la aparición de estos recuerdos es necesaria una gran elaboración y distintividad de la noticia y su contexto, a la que se dedican abundantes recursos atencionales y emocionales. De este modo, la percepción multisensorial implica un proceso de elaboración e interpretación de los estímulos externos dotándolos de significado.

Los individuos identifican las amenazas a su seguridad a través de un proceso de percepción que, al integrar estímulos con sistemas de creencias, ordena la realidad. Vaccarini (2015) sostiene que cada uno de nosotros viene con un modelo mental que tiene que ver con nuestra historia, nuestra crianza, los mandamientos familiares, el contexto en el que nacemos y vivimos de acuerdo de ese modelo mental. Ante una misma realidad, ante un mismo evento, se tienen percepciones diferentes. El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones, de experiencias diferentes.

El riesgo tiene una doble acepción: la probabilidad de ocurrencia de un daño y la asunción voluntaria de ese peligro. El riesgo es entonces la probabilidad de que se produzca un suceso adverso en el que interviene un peligro concreto y que tiene consecuencias. Como dice Giddens (1999), riesgo (*risk*) no es exactamente lo mismo que peligro (*danger*). El riesgo se refiere a los peligros que se plantean afrontar. El lego subestima de ordinario los riesgos en situaciones familiares y los riesgos de baja probabilidad. Le impactan con fuerza los sucesos relatados por los medios de comunicación que parecen dramáticos y se siente menos impresionada por otras situaciones igual o más dramáticas en los hechos (Douglas, 1996). Incluso, señala Douglas (1996), hay riesgos que se corren que nunca entran en el proceso de toma de decisiones porque no han sido percibidos o porque se los percibe pero no cuentan como objeto sobre el que sea posible decidir. La percepción del riesgo se comprende como una representación social que propone dibujar un mapa particular sobre lo que las personas conciben o no como riesgoso en sus vidas cotidianas a partir de un determinado escenario de consumo de información (Douglas, 1996). Para Sönmez (1998), los turistas potenciales están a menudo expuestos a la cobertura mediática de la violencia política internacional. El terrorismo es ampliado por los medios de comunicación de manera que el riesgo percibido puede superar a la realidad en la formación de actitudes hacia los destinos. El riesgo de viaje debe estudiarse en términos de riesgo real y riesgo percibido y en relación a la imagen de destino y a las actitudes de los turistas, ya que es crucial para los vendedores del destino comprender las percepciones y actitudes con el fin de idear estrategias de promoción para abordar las preocupaciones y para alterar percepciones negativas y reforzar las positivas.

La comprensión de los riesgos que afectan al turismo pasa por comprender los riesgos de la sociedad en la que suceden. No existe un riesgo turístico, sino que son los riesgos naturales y los de la actividad humana, cultural y social, que en él se proyectan. Pero podría agregarse que algunos de estos riesgos repercuten en los turistas de una manera distinta, básicamente por la vulnerabilidad de los mismos (entendiendo como vulnerabilidad la propensión a sufrir un daño o ser dañado, un sinónimo de debilidad o fragilidad). Entre los muchos riesgos que pueden afectar la actividad turística (naturales, sociales, urbanos, tecnológicos, físicos, ambientales, políticos, económicos, bélicos, jurídicos, vinculados al delito y otros), el presente trabajo se focaliza sobre los atentados terroristas que impactan en la imagen de los destinos.

Sönmez & Graefe (1998, citados en Rodrigues Reis, 2011) enumeran diez categorías de riesgos relacionados con el turismo internacional e incluye como categoría independiente al terrorismo (estar en lugares con riesgo de ataques terroristas). En su publicación de 1996 *Tourist Safety and Security*, la Organización Mundial de Turismo (OMT) sostuvo que el crimen organizado y el terrorismo están en la parte inferior de la lista de amenazas reales para los turistas, pero están cerca de la parte superior de la lista en cómo afectan las percepciones de los viajeros sobre destinos seguros y dónde irán de vacaciones, dada la vulnerabilidad del turista. La OMT recomienda que las autoridades turísticas aprendan a manejar las percepciones de los viajeros sobre estos fenómenos.

El imaginario occidental suele utilizar estereotipos como herramientas para homogeneizar la imagen de una ciudad, país o región. Los países musulmanes se ven afectados en parte por estereotipos culturales. Las personas que poseen un elevado grado de percepción del riesgo asociado al terrorismo evitarán visitar Medio Oriente y África, según Sönmez & Graefe (1998, citados por Rodrigues Reis, 2011). Sönmez & Graefe (1998) sostienen que, a pesar de la baja probabilidad, los riesgos asociados al terrorismo traen altos costos y provocan serias reacciones de los consumidores. A modo de ejemplo, los autores mencionan que en 1985 28 millones de norteamericanos viajaron al exterior y 162 fueron asesinados o heridos por actos atribuidos al terrorismo (una probabilidad de 0,00058%). Sin embargo, como resultado de la actividad terrorista de 1985 cambiaron sus planes para el año siguiente 1,8 millones de norteamericanos. En el caso de la inseguridad, cuando se ve agravada por la prensa internacional o las recomendaciones de viaje emitidas por oficinas de asuntos exteriores de los países emisores, la influencia sobre la toma de decisiones del turista resulta contundente.

Los medios son un actor importante en la construcción de la realidad (Larrondo, 2006; Martín, 2000 citados en García Martínez, Fabila Echauri & Pérez Morales, 2011). En este sentido, Luhmann (2000 citado en García Martínez *et al.*, 2011) advierte que la *realidad construida* por los medios no coincide a veces con lo real; Kraus & Davies (2000 citados en García Martínez *et al.*, 2011) dicen que incluso *alteran* la realidad en muchas formas. Los medios *remodelan* los acontecimientos, ocasionando que las percepciones entre el público difieran las percepciones de los que participan y observan directamente esos acontecimientos (García Martínez *et al.*, 2011).

Hall (2003) hace mención a que los recientes acontecimientos de terrorismo internacional han puesto de manifiesto los impactos que producen en el turismo, no sólo por influenciar la toma de decisiones turísticas, sino también por influenciar la opinión pública y la percepción de los acontecimientos. Slovic (1987) se refiere a la cobertura mediática sesgada y el juicio de los expertos cuando son forzados a ir más allá de los límites de los datos disponibles y confían en la intuición. Los desacuerdos acerca del riesgo no se evaporan ante la presencia de evidencia. El autor también sostiene que la visión inicial es resistente a cambiar porque influencia la manera en que la información subsecuente es interpretada. Las nuevas evidencias aparecen confiables e informativas si son consistentes con las creencias iniciales, mientras que la evidencia en contrario tiende a ser descartada, no fiable, errónea o no representativa.

Para Korstanje (2009) los medios son comunicadores y transmisores de eventos trágicos, en ellos el riesgo se transforma en temor. Los riesgos no recaen en países sino sobre regiones geográficas. García Lodeiro (2004) refuerza la idea al sostener que las campañas de información pública y las recomendaciones de los países emisores, en muchos casos indiscriminadamente en el tiempo, han generado históricamente perjuicios al sector turístico, mayores que los mismos hechos.

En este punto es importante distinguir imagen orgánica de imagen inducida de un destino. En función del tipo de fuentes de información que influyen en la formación de la imagen de un destino se distinguen la imagen orgánica, que está basada en fuentes de información no comerciales, tales como las noticias emitidas en medios de comunicación relacionadas con el destino, la educación recibida y las opiniones de amigos y familiares, y la imagen inducida, que se fundamenta en fuentes de información comerciales, tales como los folletos y guías de viajes, así como la información proporcionada por los agentes de viaje (Santana & Palacio, 2002). La imagen inducida es controlable ya que se muestra o dice lo que se quiere destacar, pero la imagen orgánica es difícil de influir desde el sector específicamente turístico. La imagen orgánica y la inducida tienen directa relación con la imagen que se percibe antes de experimentar el destino, accediendo a la imagen real o primaria (Santana & Palacio, 2002) y generando, como resultado, la imagen global o definitiva.

Sönmez (1998) considera, en cambio, que la cobertura mediática del terrorismo o la agitación política tiene el potencial de dar forma a la imagen inducida que tienen los individuos de los destinos. La cobertura mediática de eventos terroristas tiene una influencia potencial especialmente poderosa porque es, frecuentemente, la única fuente de información sobre el tema disponible para el público y puede llegar a ser una fuente única de interpretación. En particular, sostienen Weimann & Winn (1994, citados por Sönmez, 1998), el público puede confiar en gran medida en los medios de comunicación para una comprensión de los motivos de los terroristas, las implicaciones de sus acciones y el carácter esencial de la situación. Para Korstanje (2009), los medios masivos de comunicación juegan un rol importantísimo tanto en la minimización como la exacerbación del evento y su impacto en los espectadores.

Los ataques terroristas a menudo dominan la cobertura de noticias pero no todos los hechos reciben la misma atención. Kearns, Betus & Lemieux (2017) examinaron la cobertura de *Lexis Nexis Academic* y *CNN.com* para todos los atentados terroristas ocurridos en los Estados Unidos entre 2011 y 2015 concluyendo que los musulmanes han provocado el 12,4 % de los ataques ocurridos en el período pero recibieron el 41,4 % de la cobertura de noticias. Los autores consideran que una cobertura más representativa de los medios masivos de comunicación podría ayudar a que la percepción pública del terrorismo se ajustara a la realidad y no se propiciara un miedo desproporcionado e intencionado hacia el terrorismo musulmán.

Debido al carácter intangible de la experiencia turística, los destinos dependen en gran medida de las imágenes positivas. Como resultado, la imagen se convierte en un factor crucial en la elección de viajes y en la comercialización del turismo (Sónmez, 1998).

METODOLOGÍA

El presente trabajo es una investigación de método mixto con dominancia cualitativa secuencial (Creswell, Plano Clark, Gutmann & Hanson, 2003). El enfoque es cualitativo e interpretativo, con utilización de técnicas cuantitativas para apoyo de los datos cualitativos.

Este estudio correspondió a un diseño no experimental que buscó respuestas que puedan expresar pensamientos, sentimientos y emociones tal cual son percibidos, sin inducir el sentido de las respuestas por parte del investigador. Lo dicho no significa que el punto de vista es el del realismo ingenuo; muy por el contrario, se acepta la participación ineludible del investigador en lo investigado, pero se hizo el mayor esfuerzo metodológico para que la presencia del investigador no influyera sobre los investigados más de lo que las ciencias antropológicas aceptan como ineludible. Esta metodología apuesta a describir las percepciones de los participantes a través de la mirada del investigador. Se trató de un estudio de tipo transeccional descriptivo, ya que se observó el fenómeno en un momento de tiempo dado, sin analizar eventuales evoluciones de las variables durante un período determinado.

Los destinos seleccionados para el estudio fueron Egipto y Francia. La investigación documental, el análisis de información secundaria y estadísticas oficiales de turismo fueron el punto de partida para comparar el impacto que los atentados terroristas han causado en ambos destinos. Para situar el problema en el panorama de la relación turismo y terrorismo internacional se indagó el número de llegadas de turistas internacionales, los ingresos, número de pernoctes en hoteles, grado de ocupación hotelera, cantidad de visitantes recibidos en los museos del Louvre y El Cairo, por citar algunas variables surgidas de las publicaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y similares. El universo de la población objeto de estudio de la presente investigación correspondió a personas de ambos sexos, mayores de edad, con una formación académica en áreas diversas, graduados o próximos a graduarse, que habían viajado internacionalmente y que podían ser considerados como “potenciales turistas”. Los participantes fueron divididos en 4 grupos y a los participantes de cada grupo

se les presentó un set de 10 imágenes según correspondiera. Grupo 1: imágenes de Egipto de paisajes, sitios de interés, cultura o actividades de ocio sin incorporar imágenes de violencia. Grupo 2: imágenes de Francia de ocio y demás, sin presentar violencia. Grupo 3: imágenes de Egipto con 3 imágenes conteniendo hechos de violencia. Grupo 4: imágenes de Francia con 3 conteniendo hechos de violencia.

Tanto Francia como Egipto fueron evaluados a través de dos versiones de imágenes mediante una adaptación de la denominada *Zaltman Metaphor Elicitation Technique* (ZMET), técnica creada por Zaltman (1997) de provocación de metáforas, a los que aluden Escárte Sánchez (2008) y Martínez (2014) para obtener la máxima información de una pequeña muestra de potenciales consumidores. Esta técnica es una herramienta de investigación cualitativa que tiene su uso comercial patentado por el autor, pero su uso académico es de libre disposición. La principal modificación que se hizo sobre el modelo original planteado por Zaltman (1997) fue que las imágenes sobre las que se realizó el estudio fueron ofrecidas por el investigador y no seleccionadas por los participantes. En este caso la libre elaboración de metáforas y relaciones sobre las imágenes recibidas permitieron proyectar la percepción de la imagen del destino a partir de los estímulos recibidos por los medios de comunicación. A pesar de ser una muestra de conveniencia por el acceso facilitado, los participantes cumplieron con el criterio de inclusión de poseer cualidades de potenciales turistas, tales como diversidad de experiencias previas (profesiones, formaciones), independencia para la toma de decisiones, relativa solvencia económica y variedad de procedencias geográficas, sumado a su interés especial en el turismo. Su participación fue voluntaria y anónima, no recibiendo pago alguno por la misma. El grado de involucramiento de los participantes y las condiciones de implementación requeridas por la técnica ZMET se lograron satisfactoriamente.

Cabe mencionar que las entrevistas fueron individuales y cada participante fue asignado a un grupo en orden secuencial y progresivo. El primer participante respondió sobre las imágenes del Grupo 1, el segundo sobre el Grupo 2, y así sucesivamente hasta obtener igual número de respuestas para cada uno de los grupos de imágenes. Adicionalmente, se entregaron una serie de preguntas donde, a través de una escala de Likert (donde 1 representó totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo), se indagó la percepción del riesgo y cómo ésta podía variar entre los grupos según fuera el contenido de las imágenes que habían observado.

Las preguntas de la escala indagaron el conocimiento directo (in situ) del destino por parte del participante, cuántas veces había estado allí y cuál había sido el motivo del viaje. En caso de no haber visitado el lugar, se indagó su voluntad de visitar el destino si no tuviera restricciones de dinero, tiempo u otras; en qué grado lo consideraba un sitio seguro; cuánto consideraba que los medios influían en la elección de un destino; cuál consideraba que era el mayor riesgo al que se exponía al visitar el destino; si haría averiguaciones adicionales antes de decidir la compra, como la situación política, económica y social, la historia reciente y datos similares. Con la información reunida se buscó establecer patrones de conducta en relación al tipo de respuesta y las imágenes a las que se vio expuesto el participante

durante la prueba, intentando analizar relaciones posibles entre la percepción del riesgo y el tipo de información que se brindó y cómo esas relaciones jugaron en la imagen orgánica del destino.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Panorama internacional: análisis documental

Las cifras publicadas en Junio de 2016, por la agencia oficial de estadísticas egipcias, *Central Agency for Public Mobilization and Statistics* (CAPMAS, 2016) señalan que 1.500.570 turistas visitaron Egipto entre enero y abril de 2016, frente a los 3.076.200 que lo hicieron durante el mismo cuatrimestre de 2015, lo que representa una caída del 48,78%. Sin embargo, Pressreader (20/2/17) publicó que en diciembre de 2016 fueron 551.600 los turistas arribados en comparación a los 440.000 de un año antes -según la oficina de estadísticas. Totalizaron 5.300.000 los turistas arribados en 2016 contra los 9,3 millones del año anterior.

Desde la revolución de 2011 el turismo se desplomó, pero el atentado terrorista contra un avión ruso en la península del Sinaí, que se llevó la vida de 224 personas en octubre de 2015, y la caída de un avión de Egyptair en Mayo de 2016 en el Mediterráneo han dañado significativamente la imagen del país. Entre noviembre y diciembre de 2015, un millón de turistas visitaron el destino, 41% menos que en el mismo periodo del 2014. Egipto se encuentra actualmente en medio de una crisis económica sin precedentes, con una espectacular inflación, escasez de distintos productos y un crecimiento económico mínimo.

No hay recursos sin turistas, dice Fayza Haikal, egiptóloga y profesora de la Universidad Americana de El Cairo, en la publicación de *Clarín.com* del 3/1/17. El Ministerio de Antigüedades de Egipto se financia en parte con los derechos de ingreso a museos y sitios históricos, sin embargo las entradas sólo sumaron 38,4 millones de dólares en 2015, contra los 220 millones de 2010, según cifras oficiales y la tasa de cambio de la época, como consecuencia de que el número de turistas pasó de 15 millones en 2010 a 6,3 millones por año, tendencia que se confirmó en 2016. Escribe Villén (Clarín, 2016) que en Luxor y Aswan son una imagen cotidiana templos casi vacíos y cruceros amarrados que no tienen previsto volver a surcar el Nilo en un futuro próximo. El gobernador de Luxor reconoce que de las 1.500.000 pernoctaciones y las 3.500.000 visitas anuales alcanzadas en 2010, ahora sólo se reciben el 15%. De los 400 cruceros disponibles para realizar el trayecto que une ambas ciudades, a la fecha solo funcionan 30 o 40, y la ocupación hotelera apenas roza el 20%.

Los turistas europeos son escasos, los turistas rusos no han regresado después del atentado de 2015 y aún son escasos los turistas latinoamericanos después de que 8 turistas mexicanos fueran abatidos por el ejército egipcio al confundirlos con posibles terroristas, en un confuso episodio.

Los turistas rusos constituían el 30% de los turistas que visitaban Sharm El Sheikh y la mitad de los que pasaban sus vacaciones en Hurgada, a orillas del Mar Rojo. El atentado que los tuvo como principales víctimas llevó a Rusia a prohibir los vuelos con Egipto, una medida que aún continúa vigente y que fue seguida por Reino Unido que canceló las conexiones aéreas con la mencionada ciudad turística (EFE, 2016). En la actualidad son los turistas orientales (chinos y japoneses) y los de países vecinos (como Libia) quienes en mayor número recorren estos sitios únicos en el mundo. Según publica Pressreader (20/2/17), la *China International Travel Service* confirma un aumento de 58% en el número de turistas chinos que viajaron a Egipto en 2016, mientras que el número de viajeros japoneses se ha multiplicado por cuatro o cinco. En el caso de los países Árabes del Golfo Pérsico, aunque solo representan el 22% de los turistas que llegan actualmente, son muy apreciados por su elevado nivel de gastos.

Más de 20 millones de egipcios viven directa o indirectamente del turismo y son por lo tanto los más afectados. Los guías de turismo han cambiado de actividad o emigrado a los países del Golfo en busca de oportunidades, mientras otros se quedan esperando a que la situación mejore y a que, como ocurrió tras los atentados contra objetivos turísticos de la década de los 90, todo quede en el olvido y los turistas regresen a Egipto (Clarín, 2016). El embajador egipcio en España Ahmed Ismail, aseguró -en ocasión de la Feria Internacional de Turismo (FITUR) de 2014- que los turistas que se desplazan hacia este destino vuelven con la certeza de que la situación está mejor de lo que pensaban antes de partir. Afirmó, asimismo, que con frecuencia los medios de comunicación internacionales han reflejado una realidad más conflictiva de lo que en realidad es. El presidente del consejo administrativo de la Federación Egipcia de las Cámaras de Turismo Elzayat busca, por un lado, la estabilidad política y, por otro lado, mejorar la imagen del país en los medios de comunicación internacionales y dirigirse al turista extranjero sin intermediarios para convencerle de que venga a Egipto.

Por otro lado, *Clarín Viajes* en su edición del 11/2/17 hace mención a los golpes terroristas que minaron la imagen de Francia: el tiroteo en la redacción del semanario satírico Charlie Hebdo que dejó 12 muertos en enero de 2015, los tiroteos y explosiones de noviembre de ese mismo año en bares, restaurantes y la sala Bataclán con 137 muertos -ambos atentados en París- y el atentado en Niza, en julio de 2016, coincidiendo con las celebraciones por el 14 de julio, donde ocurrió una masacre cuando un camión arrolló a quienes asistían a los festejos sobre el Paseo de los Ingleses, provocando la muerte de 86 personas. En Europa las llegadas de turistas internacionales aumentaron en un 5% en 2015, según publica la OMT (2016) en su Panorama de Turismo Internacional, pero este crecimiento fue más moderado en Europa Occidental (+3%), y sólo del 1% en Francia como consecuencia de los atentados de París.

En 2016 llegaron a Francia entre 82,5 y 83 millones de turistas extranjeros -dos millones menos respecto al año anterior- y hubo una caída del 5,7% en el número de pernoctaciones. París es la tercera ciudad más popular para el turismo en el mundo, al recibir a un estimado de 16 millones de visitantes

que gastan cerca de 17.000 millones de dólares cada año, según datos de viajes de *MasterCard* (Petroff, 2015).

Publica *Clarín Viajes* (11/2/17) que París perdió 1,5 millones de turistas en 2016 por el impacto derivado de los atentados terroristas, con una caída de 1.300 millones en sus ingresos. La capital francesa perdió 4,7% de las reservas de hoteles en 2016 en comparación con el ejercicio anterior, según las cifras definitivas publicadas en Febrero de 2017 por el Comité Regional de Turismo (CRT, 2017 citada por Fuentes, 2017). Según publica Fuentes (2017) en *Europa Press*, París recibió durante 2016 un total de 268.000 turistas chinos menos, 225.000 turistas japoneses menos, 215.000 turistas italianos menos y 65.000 turistas rusos menos que el año previo, a los que se suman 100.000 turistas estadounidenses menos (-4,9%). El número de españoles se redujo un 11%. Siguiendo las cifras del CRT (2017 citada por Fuentes, 2017), la menor entrada de turistas y la cancelación de viajes para grupos escolares se reflejó en el descenso de los visitantes a museos y monumentos: Montparnasse (-32%), el arco de triunfo (-24%), el Louvre (-13,3%) y Orsay (-13%), Versalles (-9,8%) y Disneyland París (-9,5%). A pesar de eso, Francia sigue siendo el primer destino mundial en término de llegadas con 84 millones de turistas en 2015, y el cuarto país por ingresos por turismo, con 46.000 millones de dólares registrados en 2015.

Entre 2014 y 2015, la contribución al producto interno bruto por el turismo en Francia cayó 1,7 billones de dólares cuando durante el mismo período en Italia, que no sufrió muertes por terrorismo, creció en su sector turístico en 4,9 billones de dólares. En la primera mitad de 2016 hubo 9,9% menos turistas en París y los ingresos cayeron alrededor de 750 millones de euros en relación al mismo período del año anterior; sin embargo, hacia fines de 2016, la recuperación de la actividad turística se evidenciaba con la llegada de 581.000 turistas más en relación a los meses de noviembre y diciembre de 2015 y un crecimiento en los viajes de negocio.

De lo expresado puede observarse que la duración de los impactos negativos provocados por actos terroristas no parece tener relación ni con la intensidad ni con la frecuencia de los mismos. Mientras Francia está en un claro proceso de recuperación, Egipto no logra salir de su crisis en materia de turismo a pesar de sus esfuerzos.

Vasallo (2015) escribe para *El Economista.es* que, curiosamente, los sangrientos atentados en la capital francesa parecen afectar más a los destinos del norte de África que a París. La inevitable *islamofobia*, consecuencia de la autoría, ha convencido a muchos potenciales clientes de los inconvenientes de irse de vacaciones a esos destinos, lo que, unido a la percepción de inseguridad, produce un efecto demoledor. La ola de solidaridad con París, la familiaridad de ese destino para la gran mayoría de los ciudadanos de todo el mundo que viajan, y el sentimiento de que los turistas no eran el objetivo de los atentados, ha evitado que los medios de comunicación mundiales recogieran informaciones sobre la nacionalidad de los fallecidos, evitando el dolor añadido de la familiaridad (Vasallo, 2015). Según Vasallo (2015) la visión del ejército francés patrullando las calles de la ciudad

produce en el turista una sensación de seguridad, mientras que el equivalente en El Cairo genera desazón, probablemente por un menor conocimiento de las claves culturales.

Aplicación de la técnica ZMET

A pesar de las limitaciones que pueden existir en la aplicación de la técnica ZMET en el presente trabajo de investigación, puede observarse la utilidad de la misma para evaluar la imagen de los destinos. El grupo que respondió sobre las imágenes de Egipto estuvo compuesto por 10 entrevistados (7 mujeres y 3 hombres) con edad media de 37 años (rango 18-52). Ninguno de los entrevistados había visitado el destino, sin embargo 8 de ellos lo visitarían si no tuviera restricciones de tiempo, dinero u otras. La mitad de los entrevistados (5) consideró que el destino no era ni seguro ni inseguro, 4 como bastante seguro y 1 como muy seguro. Sin embargo, 9 de ellos harían averiguaciones adicionales antes de decidir visitar el destino en relación a la situación política, económica y social. En cuanto al mayor riesgo del destino, 3 participantes mencionaron al terrorismo y 2 expresaron su preocupación en relación al rol de la mujer en el contexto de una sociedad musulmana. El resto se inclinó por el riesgo de desconocer las costumbres y leyes locales, el desconocimiento del idioma, el temor a una revolución social, la inseguridad (robos) e incluso 1 de los entrevistados no consideró riesgos en el destino. No surgieron diferencias en relación a identificar el mayor riesgo del destino según el set de imágenes observado, ya que de los 3 entrevistados que hicieron mención al terrorismo, 2 correspondían al Grupo 1, mientras que en el Grupo 3, uno habló del riesgo del terrorismo y otro de la posibilidad de inestabilidad social. En lo que refiere a la influencia de los medios masivos de comunicación para definir la imagen de un destino, 4 entrevistados los consideraron como totalmente influyentes y 4 como muy influyentes, mientras que el resto opinó que eran bastante influyentes o que su influencia era indistinta.

En cuanto al grupo que respondió sobre las imágenes de Francia, la edad media de los 10 entrevistados fue de 34 años, con un mínimo de 22 y un máximo de 56, contando con 7 mujeres y 3 hombres. Se destaca que 4 de los entrevistados conocían el destino y lo habían visitado al menos dos veces en los últimos 5 años; 3 de los encuestados que habían visitado el destino lo consideran como bastante seguro y el restante ni seguro ni inseguro. De los 6 entrevistados que no conocían Francia, 2 dudaban visitar el destino a pesar de que 3 de ellos lo consideraban ni seguro ni inseguro. Por su parte, 8 de cada 10 entrevistados, independientemente de su sexo, calificaron el destino como bastante seguro o ni seguro ni inseguro y 4 de los 5 encuestados que consideraron el destino entre ni seguro ni inseguro o bastante inseguro, tenían entre 36 y 45 años, siendo la percepción de los más jóvenes más favorable. En el caso de Francia no surgen diferencias marcadas o significativas en relación a la percepción del riesgo según hayan trabajado sobre las imágenes del Grupo 2 ó 4, siendo en este caso más influyente el conocimiento previo del destino por el 40% (4) de los encuestados.

En cuanto a cuál era el mayor riesgo percibido en el destino, 3 de los entrevistados consideraron que no hay riesgos. La mención del terrorismo como el principal riesgo fue del doble entre quienes no conocían el destino en relación a los que sí lo conocían.

Quien conoce el destino y trabajó sobre las imágenes del Grupo 2 hizo referencia a los robos como el mayor riesgo del destino, mientras que 6 de los encuestados (60%) hicieron mención al terrorismo como el principal riesgo independientemente de las imágenes sobre las que trabajaron. La mayor mención al terrorismo se produjo en el segmento etario que está entre los 36 y 45 años y 2 de los 3 entrevistados que no percibían ningún riesgo tienen menos de 25 años. En relación al nivel de influencia que tienen los medios de comunicación en la imagen del destino, 5 de los entrevistados los consideró muy influyentes, en su totalidad del sexo femenino. Dentro del 30% (3) que considera a los medios como totalmente influyentes, son más los hombres que las mujeres.

Del análisis de las entrevistas ha resultado evidente el mayor conocimiento y la cercanía cultural con el destino Francia: los sabores, los aromas, la música y las costumbres son reconocidas. Las descripciones fueron más profundas en relación a Egipto. Quienes habían visitado Francia mostraban su anhelo por volver, y quienes no habían visitado el destino igual eran capaces de identificar los sitios observados por su nombre, en la mayoría de los casos. Los participantes que respondieron sobre Egipto mostraron en varios casos percepciones equivocadas y hasta se puso en duda la autenticidad de lo observado; por ejemplo, las coloridas construcciones del pueblo nubio (Aswan) o los pasillos de las cámaras del Valle de los Reyes fueron en algunos casos consideradas *como puestas en escena* o construidas para el uso y disfrute de los turistas. Sin embargo Notre Dame, Versalles, los puentes sobre el río Senna, las gárgolas o el Moulin Rouge fueron mencionados con naturalidad por quienes no habían estado en Francia y al momento de describir los ostentosos y ornamentados pasillos de Versalles nadie puso en duda ni hizo mención a su autenticidad, a pesar de estar reconstruido y exhibir numerosas réplicas. La arquitectura y el diseño de la ciudad de París se perciben como familiares y reconocibles. Fueron recurrentes las referencias a un pasado ubicado en los tiempos de los Luises (siglo XVII) y a un presente que ofrece una excelente calidad de vida y placeres cotidianos como las menciones al romanticismo, la cultura y el arte. En el caso de Egipto fue recurrente la mención al pasado milenario y al misterio que surge de las pirámides, la actualidad sólo se definió como un país exótico.

Los entrevistados de los Grupos 1 y 2 (sin imágenes de violencia, 1 del destino Egipto y 2 del destino Francia) en ningún caso hicieron mención a temas de inseguridad o terrorismo. Los comentarios negativos sobre el destino de Francia hicieron referencia a la falta de predisposición hacia el turista, sobre todo en cuestiones relacionadas con el uso del idioma y a cierta intolerancia en cuanto a las costumbres de ciertos grupos minoritarios (como el caso del velo islámico) y cierta hipocresía en cuanto a los valores de libertad, igualdad y fraternidad tan reivindicados a partir de la Revolución Francesa. En el caso de Egipto, hubo cierto recelo hacia el rol de la mujer y las dificultades que puede implicar visitar el destino sin la compañía masculina.

En cuanto a los entrevistados del Grupo 3 (a quienes se mostraron, dentro del set de imágenes, 3 de violencia, destino Egipto) mostraron cierta sorpresa por la actitud de los locales ante los hechos violentos ocurridos y reflejados en las imágenes. Parecían verlos actuar con naturalidad frente al caos, mirando para evaluar los daños. Expresaron sentimientos de pena y tristeza pero más que nada les

llamaba la atención al ver que los locales lo tomaban con tranquilidad, como si estuvieran acostumbrados. Siempre se refirieron a los hechos como a conflictos internos o manifestaciones sociales que difícilmente pudieran afectarlos como turistas. Incluso los describieron como hechos alejados de los sitios turísticos donde los afectados en pocos casos parecían desesperados, sino que los veían poco conmocionados.

En cambio los entrevistados del Grupo 4 (a quienes se mostraron, dentro del set de imágenes, 3 de violencia, destino Francia) expresaron ante las imágenes más violentas sentimientos de intranquilidad, tristeza, impotencia, inquietud, indignación y horror. Describieron una sociedad amenazada y conmovida por hechos lamentables relacionados con la intolerancia, la barbarie, el extremismo religioso y la intransigencia. La vigilancia y control en sitios de interés turístico o posibles objetivos de hechos de terrorismo brindó en general una sensación de prevención, protección y de seguridad

En ambos casos, Francia y Egipto, las descripciones parecieron evocar imágenes del pasado, en Egipto, la época de los faraones y las momias o bien la de los descubrimientos y los tesoros y, en Francia, se representa a París como una ciudad de romance y ensueño. Ambos destinos parecen invocar imágenes relacionadas con las producciones cinematográficas características de cada una, con un Indiana Jones por un lado y con Cyrano de Bergerac por otro.

El objetivo de este trabajo fue establecer relaciones entre percepción del riesgo por parte del turista y gestión de la información. Constituyó un supuesto de este trabajo que la discrepancia en la percepción del riesgo asociada a cada destino estudiado (Egipto y Francia) no tendría relación directa con el número de víctimas o de atentados, sino que podría deberse a la forma en la que tales hechos han sido comunicados al mundo, o sea a la gestión de la información.

Los resultados mostraron que la mención a *Terrorismo* en Egipto y *Riesgo* en Francia surgió en los grupos de entrevistados a los que se le mostraron imágenes de violencia pero no en los grupos sin imágenes de violencia -ambos destinos. Esto señala una relación interesante entre cómo fue gestionada la información y su percepción del riesgo. Como dicen Wood & Peake (1998, citados en Hall, 2003) la gestión de la información (los autores se refieren a los *mass media*) es muy relevante para la percepción de la importancia relativa de un tema, en este caso el tema del terrorismo y el riesgo en distintos destinos turísticos.

Para Ezzedin (1996, citado por Fernández Ávila, 2002) no debe confundirse al terrorismo con otras manifestaciones de violencia política. Sin embargo las imágenes de violencia fueron atribuidas al terrorismo. Sólo los entrevistados del Grupo 3 (Egipto con imágenes de violencia) se refirieron a algún tipo de conflicto interno, pero la mención más recurrente fue el terrorismo.

Se resalta el hecho de que al mencionar el mayor riesgo del destino las respuestas fueron variadas, pero es de destacar que en el destino Francia hubo mayor referencia al riesgo asociado al terrorismo entre los entrevistados que no conocían *in situ* el destino.

La percepción del riesgo es una representación social sobre lo que las personas conciben o no como riesgoso en sus vidas a partir de un determinado consumo de información y, como sostiene Douglas (1996), la apropiada gestión de la información puede ser un factor clave para condicionar la percepción del riesgo.

Coincidiendo con lo señalado por Sönmez (1998), la cobertura mediática internacional da forma a la imagen inducida de los destinos ya que lo que se dice, se muestra y se enfatiza tiene algún tipo de intencionalidad política, lo que no la haría equiparable a las fuentes de información no comerciales (y por lo tanto imparciales), emitidas en medios de comunicación relacionados con el destino y que influyen en la formación de la imagen orgánica. Como menciona Vasallo (2015), la visión del ejército francés patrullando las calles de la ciudad de París produce en el turista una sensación de seguridad: 4 de los 5 encuestados que vieron esta imagen sintieron seguridad y prevención ante su presencia, no se sentían intimidados sino que lo veían como un símbolo de que se estaba trabajando en la seguridad del destino, la excepción fue un entrevistado que se sentía *shockeado* ante la presencia del militar armado bajo la torre Eiffel.

De los 20 entrevistados que conformaron la muestra, 9 consideraron *muy influyentes* y 7 *totalmente influyentes* a los medios masivos de comunicación para definir la imagen de un destino. Para Sönmez (1998) los turistas potenciales están a menudo expuestos a la cobertura mediática de la violencia política internacional y los países musulmanes se ven afectados en parte por estereotipos culturales a pesar de la baja probabilidad de los riesgos asociados al terrorismo.

¿Será el turismo oscuro el que permite que muchos destinos se recuperen rápidamente como es el caso de Francia, o serán los medios al instalar frases como “*No tenemos miedo*” los que instan al turista a no cambiar sus planes y continuar visitando el destino?

Los atentados terroristas en territorio europeo son aún poco frecuentes por lo que la demanda turística suele acomodarse a los niveles previos a los ataques a pesar de la severidad, pero la estigmatización que sufren los destinos de Medio Oriente dificulta su recuperación, según García Lodeiro (2004), por las campañas de información pública y las recomendaciones de los países emisores.

Como sugiere Sönmez (1998), el destino no sólo debe gestionar la crisis sino también iniciar los esfuerzos de comercialización para recuperar el turismo perdido mediante la reconstrucción de su imagen positiva, evitando extender el período de crisis. Las emociones profundamente arraigadas como el miedo y la necesidad de seguridad son difíciles de medir. Este estudio cualitativo puede constituir un

punto de partida para entender por qué las personas se comportan de la manera que lo hacen. La utilización de la técnica ZMET se considera adecuada para ver cómo el destino es visto y a partir de este punto identificar estrategias para recuperarse de la crisis del turismo provocada por el terrorismo y reparar la imagen dañada, sin perder de vista cómo le convendría al destino ser visto por los potenciales turistas.

No se desconoce que lo reducido de la muestra de conveniencia utilizada ha sido suficiente para el estudio cualitativo a través de la técnica ZMET, pero es limitada para estudios cuantitativos que permitan arribar a generalizaciones a partir de los datos obtenidos. Sin embargo, las observaciones realizadas no dejan de ser un indicio para futuras investigaciones.

Como sostienen Slevitch & Sharma (2008), el manejo de la información implica cómo gestionar la incertidumbre y así manejar la percepción del riesgo. Más allá de las cuestiones observadas resulta interesante para profundizar en estudios posteriores ver la posible relación existente entre la percepción del riesgo y otros rasgos del turista como la nacionalidad, el sexo, la edad, el motivo del viaje o el conocimiento previo del destino para corroborar las relaciones observadas.

CONCLUSIONES

En este trabajo se ha analizado, a través de dos destinos contrastantes por la diferente política multimedia actual, cómo la percepción del potencial turista puede estar modulada por factores como la gestión de la información. Aunque de alcances limitados en cuanto a su generalización, según los resultados obtenidos mientras Egipto resulta un destino peligroso, indiferente y extraño, Francia constituye un destino que puede ser riesgoso pero que despierta sentimientos de solidaridad y comunión. Estas percepciones surgen de varios factores personales y sociales, uno de los cuales se ha analizado en este trabajo con el título de gestión de la información. Mediante la exploración comportamental se ha manipulado parte de la información, lo cual permitió ver diferencias entre las respuestas de los grupos de participantes. Sumada a la gestión de la información realizada en esta investigación, se es consciente de que los participantes estaban influidos por el conocimiento general y la gestión realizada por los medios masivos de comunicación. Ertuna & Ertuna (2009, citados en Korstanje, 2015) consideran que las formas y estereotipos creados por los medios son condicionantes a la hora de tomar una decisión respecto a determinado destino. Por su parte Reichel, Fuchs & Uriely (2009, citados en Korstanje, 2015) explican que la ideología permite la comprensión de la seguridad percibida. Los investigadores aseguran que las compatibilidades ideológicas entre el gobierno de un país y los turistas se presentan como una variable importante para comprender cómo funciona la mente humana respecto a lo que es riesgoso.

El turismo no es el blanco sistemático del terrorismo, pero su accionar aleja a los turistas de esos destinos inseguros. Como sostiene Fernández Ávila (2002), los turistas son visitantes desarmados y casi siempre desorientados en un entorno externo, pertenecen a diferentes países que están celosos

por su seguridad, representan una clase especial de consumidor, con insospechadas costumbres, lo que suele convertirlos en un blanco atractivo para las acciones terroristas. Para contrarrestar los impactos que producen estos hechos los destinos necesitan reforzar las medidas de seguridad y tener un estricto control de la información sin vulnerar el derecho a la información. Además, las vigorosas campañas promocionales en los mercados principales para reemplazar las malas imágenes con otras positivas y amables cuando son sostenidas, selectivas y dirigidas a mercados específicos, no suelen demorar en producir los efectos deseados (Fernández Ávila, 2002). Kearns *et al.* (2017) sostienen que los medios masivos de comunicación, al cubrir los ataques terroristas de los musulmanes más que los perpetrados por otros, encuadran a este tipo de eventos como más frecuentes y no es de extrañar que los norteamericanos tengan tanto miedo al terrorismo islámico. Los eventos que refuerzan determinados estereotipos reciben mayor cobertura mediática. La exposición a la cobertura mediática del terrorismo aumenta el riesgo percibido de un ataque terrorista.

Los medios de comunicación persiguen intereses que en su esencia son comerciales dice Korstanje (2017), pues diversos accionistas, publicistas e inversores invierten capital en un medio público. Debido a que el criterio comercial pugna con la objetividad, la discusión está dada en cuestionar hasta qué punto el periodismo es una disciplina independiente del poder político y económico.

Dentro de lo que Korstanje (2017) denomina discurso del miedo, los medios masivos de comunicación occidentales instalan puntos de vista en un solo sentido, con estereotipos bien definidos tales como *nosotros, los americanos/europeos democráticos y buenos* frente a *ellos, los musulmanes autoritarios y malos*. En el contexto del entretenimiento, también es usual ver que los personajes árabes son retratados como estereotipos peligrosos, mientras que los actores blancos personifican al héroe. Las fuentes de información a la que están expuestos los individuos condicionan que determinados destinos turísticos se consideren como posibles alternativas de elección y que otros queden en segundos lugares. No se debe atemorizar al turista; el temor retrae, asusta y preocupa. En la gestión del riesgo, la información objetiva es lo que vale. Hay que tener turistas bien informados, facilitándoles el acceso a la información con un adecuado uso de las nuevas tecnologías para evacuar sus dudas. Debe investigarse, como sugiere Sönmez (1998), la viabilidad de crear una organización independiente e internacional para difundir información imparcial sobre viajes. La formación de tal entidad puede, en realidad, evitar graves daños a la industria turística de un destino no afectado por la violencia política, pero declarado peligroso por otros países (intencionalmente, por razones políticas o descuidadamente, como reacción excesiva). La responsabilidad de lidiar con el terrorismo y sus impactos en la industria del turismo es compartida por gobiernos, periodistas y organizaciones internacionales. Podría ser excesivamente idealista intentar influenciar sus agendas. Sin embargo, es posible pensar en la importancia de tener una relación positiva en los medios para influir en la percepción pública del turismo y los destinos turísticos y desarrollar una comprensión mejor de estos procesos a la hora de establecer una agenda política.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brown, R. & Kulik, J.** (1977) "Flashbulb memories". *Cognition* 5: 73-99
- Campus Mintur** (2015) "Cuadernillo del ciclo de formación virtual continua, Seguridad Turística: Gestión Integral del riesgo turístico – Módulo I". Subsecretaría de Calidad Turística, Buenos Aires
- Central Agency for Public Mobilization and Statistics - CAPMAS** (2016) URL : <http://www.capmas.gov.eg/> Fecha de acceso el 7 de abril 2017
- Clarín** (30/5/2016) "Luxor y Asuán se quedan sin turistas". https://www.clarin.com/todoviajes/novedades/Luxor-Asuan-quedan-turistas_0_415MW-rX-.html Fecha de acceso el 4 de abril de 2017
- Clarín** (03/01/2017) "El fabuloso patrimonio de Egipto, en peligro por la falta de turistas". https://www.clarin.com/mundo/fabuloso-patrimonio-egipto-peligro-falta-turistas_0_HknXINYBx.html Fecha de acceso el 7 de abril de 2017
- Clarín** (11/02/2017) "Francia recibió dos millones menos de turistas en 2016". https://www.clarin.com/todoviajes/novedades/francia-recibio-millones-turistas-2016_0_H1pYFDhdl.html Fecha de acceso el 7 de abril de 2017
- Creswell, J. W.; Plano Clark, V. L.; Gutmann, M. L. & Hanson, W. E.** (2003) "Advanced mixed methods research designs". En Tashakkori, A. & Teddlie, C. (Eds.) *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. Sage, Thousand Oaks, pp. 209–240
- Douglas, M.** (1987) "Les études de perception du risque: un état de l'art". En: Fabiani, J. & Thies, J. (coord.) *La société vulnérable. Évaluer et maîtriser les risques*. École Normale Supérieure, París, pp. 55-60
- Douglas, M.** (1996) "La aceptabilidad del riesgo según las Ciencias Sociales". Paidós, Barcelona
- EFE** (08/06/2016) "El turismo en Egipto agoniza, las llegadas de turistas cayeron casi un 50% entre enero y abril de 2016". Publicado en <http://www.rtve.es/noticias/20160608/turismo-egipto-agoniza-llegadas-turistas-cayeron-casi-50-entre-enero-abril-2016/1356521.shtml> Fecha de acceso el 5 de abril de 2017
- Escárate Sánchez, P.** (2008) "Elaboración de modelos mentales de los consumidores a través de las técnicas ZMET y Means-end chains". Memoria para optar al grado de Lic. en Ciencias de la Administración de Empresas y al título de Ingeniero Comercial. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Valparaíso
- Fernández Ávila, V.** (2002) "El impacto del terrorismo en las llegadas de turismo internacional -algunos ejemplos". *Turismo y Sociedad* 1: 70-79
- Fuentes, G.** (21/02/2017) "París perdió 1,5 millones de turistas en 2016, con un impacto de 1.300 millones en sus ingresos". Publicado en <http://www.europapress.es/turismo/mundo/noticia-paris-perdio-15-millones-turistas-2016-impacto-1300-millones-ingresos-20170221181922.html> Fecha de acceso el 7 de abril de 2017
- García Lodeiro, J.** (2004) "Incidencia del terrorismo sobre el turismo". Ministerio de Defensa - Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional, Madrid

García Martínez, V.; Fabila Echauri, A. & Pérez Morales, F. (2011) "Vulnerabilidad social y comunicación, la percepción sobre las funciones de los medios en un desastre". *Question* 1(31): 1-17

Giddens, A. (1999) "Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas". Taurus, Madrid

Hall, M. (2003) "Tourism issues, agenda setting and the media". *e-Review of Tourism Research (eRTR)* 1(3): 42-45

Hiernaux-Nicolás, D. (2002) "Turismo e imaginarios". En: Hernaux-Nicolas, D.; Cordero, A, & Van Duynen Montijn, L. Cuaderno de ciencias sociales 123. FLACSO, San José, pp. 7-36

Kearns, E.; Betus, A. & Lemieux, A. (2017) "Why do some terrorist attacks receive more media attention than others?". Disponible en: <https://ssrn.com/abstract=2928138> Fecha de acceso el 3 de julio de 2017

Korstanje, M. (2009) "Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo?" *Nómadas - Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 21: 1-39

Korstanje, M. (2015) "Evolución conceptual de la literatura turística sobre el terrorismo. Una exploración inicial". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 701-714

Korstanje, M. (2017) "Los medios masivos de comunicación y el terrorismo: entre la verdad y el miedo". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 23(1): 61-77

Martínez, J. A. (2014) "Una propuesta metodológica para evaluar la imagen de una ciudad a través de los mapas asociativos". *Cuadernos de Gestión* 14(1): 75-96

Mecca, R. (2005) "Manual del profesional del seguro". Roberto Mecca SRL, Buenos Aires

Organización Mundial del Turismo - OMT (2016) "Panorama OMT del turismo internacional: Edición 2016". Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152> Fecha de acceso el 7 de abril de 2017

Organización Mundial del Turismo – OMT (1996) "Tourist safety and security: Practical measures for destinations". Madrid

Oviedo, G. (2004) "La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt". *Revista de Estudios Sociales* (18): 89-96

Petrof, A. (18/11/2015) "Turismo en Francia, ¿con impacto limitado tras atentados?" Publicado en <http://expansion.mx/economia/2015/11/17/turismo-frances-afectado-a-corto-plazo-por-ataques> Fecha de acceso el 7 de abril de 2017

Pressreader (20/02/2017) "Se recupera el turismo en Egipto". Publicado en <http://www.pressreader.com/mexico/la-jornada/20170220/281870118203460> Fecha de acceso el 5 de abril de 2017

Rodrigues Reis, J. (2011) "La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física: Una propuesta de abordaje específico". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 20(5): 1084-1101

Ruiz-Vargas, J. M. (1993) "¿Cómo recuerda usted la noticia del 23-F? Naturaleza y mecanismos de los «recuerdos destello»". *Revista de Psicología Social* 8(1): 17-32

Sancho, A. (1998) "Introducción al turismo". Organización Mundial del Turismo, Madrid

- Santana, J. D. M. & Palacio, A. B.** (2002) "El proceso de formación de la imagen de los destinos turísticos: una revisión teórica". *Estudios Turísticos* (154): 5-32
- Slevitch, L. & Sharma, A.** (2008) "Management of perceived risk in the context of destination choice". *International Journal of Hospitality Tourism Administration* 9(1): 85-103
- Slovic, P.** (1987) "Perception of risk". *Science* 236: 280-285
- Sönmez, S.** (1998) "Tourism, terrorism, and political instability". *Annals of Tourism Research* 25(2): 416-456
- Sönmez, S. & Graefe, A.** (1998) "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". *Annals of Tourism Research* 25(1): 112-144
- Vaccarini, V.** (2015) "El mundo de la comunicación es un mundo de percepciones". *Revista Institucional de la Facultad de Ciencias Económicas* (11): 13-15
- Vasallo, I.** (17/11/15) "Paris y el Sinaí: Impacto turístico". Publicado en <http://www.eleconomista.es/firmas/noticias/7152366/11/15/Paris-y-el-sinai-impacto-turistico.html>
Fecha de acceso el 7 de abril de 2017
- Zaltman, G.** (1997) "Rethinking market research: Putting people back in". *Journal of Marketing Research* 4(4): 424-437

Recibido el 04 de noviembre de 2017

Reenviado el 25 de noviembre de 2017

Aceptado el 01 de diciembre de 2017

Arbitrado anónimamente

TURISMO Y TERRORISMO

Deconstruyendo el imaginario de la doble T en el caso de Túnez

Elsa Soro*

Claudio Milano**

José A. Mansilla***

Sheila Sánchez Bergara****

Escuela Universitaria de Turismo Ostelea

Universitat de Lleida - Barcelona, España

Resumen: Tras los atentados sufridos por Túnez en 2014 y 2015, el país norteafricano emprendió una serie de campañas de marketing internacional destinadas a resituar al país como destino tradicional de sol, playa y atractivos culturales, haciendo hincapié en el estado de sus condiciones de seguridad. Estas campañas institucionales perseguían remover, figurativa y temáticamente, las huellas de la violencia y operaron como un tentativo de reconstrucción de la aspectualidad turística previa a la catástrofe de los atentados, cuando Túnez representaba un lugar lejano y, al mismo tiempo, cercano a Europa y al turista europeo: un destino exótico cercano. De este modo, dejaba de lado las posibilidades que ofrecían alternativas como el turismo oscuro, protagonista destacado de las nuevas modalidades turísticas, y sus posibilidades de turismo de realidad con contenido social. La competencia ofrecida por destinos de similares características -España, Grecia, Italia o Francia, entre otros- se vio trastocada al sufrir, estos mismos emplazamientos, ataques terroristas de naturaleza similar. El artículo persigue invitar a la reflexión sobre la resiliencia de las estrategias comunicativas adoptadas en la gestión del riesgo y de la emergencia, y cómo esta última puede representar un importante momento de resignificación de los territorios interesados.

PALABRAS CLAVE: Turismo oscuro, movilidad turística, terrorismo.

Abstract: Tourism and Terrorism. Deconstructing the Double T Imaginary in the Case of Tunisia. After the attacks suffered by Tunisia in 2014 and 2015, the North African country undertook a series of international marketing campaigns aimed at restoring the country as a traditional destination of sun, beach and cultural attractions, emphasizing the conditions of their security conditions. These institutional campaigns sought to remove, figuratively and thematically, the traces of the violence and operated as a tentative reconstruction of the tourist aspect before the catastrophe of the attacks, when Tunisia represented a distant place and, at the same time, close to Europe and to the European tourist: an exotic destination nearby. In this way, it left aside the possibilities offered by alternatives such as dark tourism, a prominent protagonist of the new tourism modalities, and its possibilities for tourism of reality with social content. The competition offered by destinations with similar characteristics - Spain, Greece,

* Doctora en Ciencias del Lenguaje y de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona-Universidad de Turín, Barcelona, España. Docente e investigadora en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea - Universitat de Lleida, Barcelona, España. Dirección postal: Calle Aragón, 28, 08015, Barcelona, España. E-mail: esoro@ostelea.com

** Doctor en Antropología Social y Cultural por la Universitat Autònoma de Barcelona (UB), Barcelona, España. Docente e investigador en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea -Universitat de Lleida, Barcelona, España. E-mail: claudiomilanouab@gmail.com

*** Doctor en Antropología Social por la Universitat de Barcelona (UB), Barcelona, España. Docente e investigador en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea - Universitat de Lleida, Barcelona, España. E-mail: joseamansilla@hotmail.com

**** Doctora en Turismo y Ocio por la Universitat Rovira i Virgili (URV), Tarragona, España. Docente e investigadora en la Escuela Universitaria de Turismo Ostelea - Universitat de Lleida, Barcelona, España. E-mail: ssanchezb@ostelea.com

Italy or France, among others - was disrupted by suffering, these same sites, terrorist attacks of similar nature. The article aims to invite reflection on the resilience of the communication strategies adopted in risk management and emergency, and how the latter can represent an important moment of resignification of the territories concerned.

KEY WORDS: *Dark tourism, touristic mobility, terrorism.*

INTRODUCCIÓN

Son varias las razones que justifican estudiar la relación entre el turismo y el terrorismo en Túnez. Por una parte, ese país ha sido víctima de ataques yihadistas con importantes consecuencias para el sector turístico. Por otra parte, cuenta con uno de los números más altos de reclutamiento de voluntarios yihadistas a Siria e Iraq. Además, el sector turístico es una importante fuente de trabajo e ingresos para la economía tunecina, el cual se sustenta fundamentalmente en el mercado europeo. Con posterioridad a los atentados acaecidos en 2015 fueron varios los gobiernos europeos que desaconsejaron viajar al país norteafricano. En ese contexto, las consecuencias económicas fueron inmediatas. El año 2015 cerró con una reducción del 25,18% en la llegada de turistas y una caída del 38,56% en los ingresos del turismo internacional, todo ello en un sector que en 2014 había contribuido casi un 12% al PIB (Knoema, 2017a). En este escenario, el objetivo del presente artículo es contribuir al debate en torno a las campañas y mensajes promocionales elaborados en respuesta a los actos de terrorismo y violencia acontecidos en destinos turísticos internacionales y difundidos mediante poderosas imágenes a través de medios de comunicación masivos.

Si bien el abanico de las modalidades turísticas, formas de turismo alternativo (Smith & Eadington, 1992), nuevos turismos (Santana Talavera, 2003) y/o turismo de nicho (Novelli, 2005), establecen ofertas que van desde la naturaleza hasta lo étnico (Milano, 2015), pasando por la gastronomía y las comunidades locales (Milano, 2016), en las últimas décadas la marginalidad, lo macabro y la exclusión social han ido ganando protagonismo entre éstas. Así, desde finales de los años 90 del pasado siglo, el denominado *dark tourism* -o turismo oscuro- ha despertado el interés de parte de la academia interesada en estas cuestiones (Azis, 1995; Seaton, 1996; 1999; Stone, 2005; Stone & Sharpley, 2008).

En gran cantidad de contextos -donde Nueva York y la Zona Zero del 11S o algunos barrios del Ulster serían excelentes ejemplos-, el turismo oscuro ha sabido vincularse con desgraciados ataques terroristas. De hecho, la creación de productos para el consumo turístico- monumentos, museos, eventos, exposiciones especiales y lugares de memoria- (Nora, 1984) o tours específicos y atracciones para los visitantes, se han convertido en un elemento significativo para el turismo convencional. Todo lo cual ha contribuido a que cada vez más, sea considerado como un factor relevante dentro de la economía turística contemporánea (Stone 2013). Así, no obstante la progresiva popularización de este nicho de mercado, en el caso de los atentados de Túnez de 2015, la promoción del país mediterráneo

parece ir en dirección contraria, esto es, la ocultación de los elementos macabros y mortíferos de los hechos de hace dos años y la reafirmación de su imagen como país seguro (González, 2017).

A continuación, se presentan algunas reflexiones que persiguen indagar en las razones socio-políticas y culturales de esta estrategia de comunicación. Esto se llevará a cabo en la segunda parte del texto, tras una primera aproximación teórica al turismo oscuro y una breve contextualización de la situación del país norteafricano. Posteriormente, en las conclusiones, se esbozarán algunas consideraciones sobre cómo el cambiante contexto político europeo, igualmente azotado por fenómenos terroristas, ha puesto seriamente en cuestión las actuales representaciones turísticas, así como la imagen *del otro* en los países de la orilla norte del Mediterráneo.

DE QUÉ SE HABLA CUANDO SE HABLA SOBRE TURISMO OSCURO

El turismo en tanto pone en contacto a residentes y turistas, propicia encuentros entre grupos humanos que al decir de Irwin (2007) representan choques culturales que pasan por distintas etapas. A su vez, su organización y desarrollo suele propiciar ciertas dinámicas que refuerzan las percepciones respecto de 'el Otro' y los roles que cada grupo juega. En el caso del turismo oscuro, Korstanje (2016) afirma que los turistas más que preocuparse por el dolor y la pobreza de la población residente, desempeñan un rol narcisista en el cual persiguen reafirmar su estatus privilegiado.

Las prácticas turísticas y las experiencias de viajes localizadas en destinos que tienen como atractivo la muerte, el sufrimiento, la violencia o los desastres, no son un fenómeno nuevo (Stone, 2005; Stone & Sharpley, 2008). Desde los juegos de gladiadores romanos, hasta el más contemporáneo turismo taurino, este fenómeno ha protagonizado atracciones y/o eventos vinculados, de una manera u otra, con atractivos poco convencionales. Por otro lado, la relación entre el turismo oscuro y la identidad de un lugar ha sido fruto de una amplia producción bibliográfica (Lennon & Foley, 2000; White & Frew, 2013; Lucini, 2014; entre otros), mostrando la compleja reciprocidad existente entre estos dos dominios. Sin embargo, a pesar de la creciente atención por parte de la literatura internacional, ésta sigue siendo ecléctica y teóricamente frágil (Stone, 2006). Así, a principios de la década pasada, Urry (2003) ya señalaba los rápidos cambios que vivía la industria turística, haciendo hincapié en determinados *turismos oscuros* que comenzaban a despertar una atención de tipo sociológico centrada en sus causas y consecuencias.

Recientemente, el interés por este tipo de fenómeno ha llevado a generar amplias redes y plataformas de debate. Así, por un lado, se cuenta con el Instituto de Investigación de Turismo Oscuro (IDTR, www.dark-tourism.org.uk), con sede en la University of Central Lancashire, Inglaterra, liderado por Philip Stone y, por otro lado con la plataforma Pro-Poor Tourism (PPT), encabezada por el Think Tank de desarrollo internacional y cuestiones humanitarias Overseas Development Institute (ODI, www.odi.org). Este último reúne a agentes de cooperación en turismo y a académicos que investigan y trabajan en la implementación de esta metodología. De igual manera, la plataforma Home of the

Slumtourism Network (www.slumtourism.net), está conformada por investigadores, académicos y profesionales que investigan sobre turismo en áreas urbanas marginales y proporciona actualizaciones e investigaciones sobre esta práctica turística subrayando, incluso, que algunas características de las dinámicas de exotización de la pobreza podrían ser entendidas como una modalidad de turismo oscuro. Dicha plataforma define el concepto de *slum* como: “a *squalid and overcrowded urban area inhabited by very poor people*” o como “a *house or building unfit for human habitation*”. Es decir, una zona urbana superpoblada por gente muy pobre y/o una casa o edificio inhabitable.

Una de las antropólogas pioneras en investigar esta modalidad turística en las favelas del sur de Río de Janeiro, Blanca Freire Medeiros (2006; 2008; 2009a; 2009b; 2011; 2014), describía la experiencia turística en estos emplazamientos como “tours de realidad”. Estos a su vez, podrían ser subdivididos en *tours oscuros* y *tours sociales*. Así, si por un lado, existe consenso en considerar a los primeros como una tipología evidente de turismo oscuro -lugares donde se han producido batallas o encuentros entre narcotraficantes, pandillas y la policía y que han tenido cierta proyección en los *mass media*-, por otro, los tours sociales se fundamentan en la participación y la autenticidad como contrapropuesta al turismo de masas. Esta tipología de prácticas turísticas ha despertado duras críticas por consolidar fenómenos de exclusión social y de desigualdad socioeconómica y, asimismo, fomentar la escenificación de la condición de marginalidad de las favelas de Río de Janeiro, los *slums* de Nairobi y Mumbai o de los *township* de Cape Town y Mumbai (Frenzel *et al.*, 2015).

En general, se trata de destinos tradicionalmente considerados como marginalizados y económicamente desfavorecidos. No obstante, estas modalidades turísticas han ido formando un subcampo del turismo de realidad que ha sido etiquetado como turismo pro pobre, turismo de pobreza y/o turismo de piedad. El llamado *slum tourism* también entraría dentro de esta categoría de tours sociales. Asimismo, la complejidad de los “tours de realidad” - o sea tours sociales y/o oscuros - se debe principalmente al hecho de tratarse de *consumo de elementos intangibles*, tales como lo macabro, la muerte, la pobreza y la marginalidad. Por último, y siguiendo algunos autores pioneros (Frenzel *et al.*, 2015), el *slum tourism* en áreas marginales simboliza *lo oscuro, el descenso y lo desconocido* de las ciudades. Por ello, estos lugares se vuelven atractivos al representar “lo desconocido de la alteridad”.

Estas características han mostrado elementos de discusión común entre el turismo de pobreza y el turismo oscuro, de forma que autores como Frenzel & Koens (2012), Steinbrink *et al.* (2012), Frenzel (2013) o Frenzel *et al.* (2015), ya han problematizado algunas similitudes entre prácticas como el turismo voluntario, el turismo para el desarrollo, el turismo oscuro y el *slum tourism*.

A continuación, se profundizará sobre el impacto en el imaginario turístico de las imágenes del terror en Túnez. Asimismo, se discutirá la evolución de este joven campo bibliográfico y de investigación teniendo en cuenta las barreras lingüísticas dentro de la literatura académica (Milano, 2017).

TÚNEZ EN EL MUNDO

La República Tunecina está ubicada en el norte de África, su capital es Túnez y cuenta con una población de poco más de diez millones de habitantes. El idioma oficial es el árabe, si bien también se hablan el francés y el bereber. Su posición como país mediterráneo, su climatología y sus recursos naturales y culturales le han permitido desarrollarse como un destino de referencia en la región.

Desde su independencia de Francia en el año 1957, Túnez se ha caracterizado por una cierta estabilidad social y política. Aunque, como otras ex colonias, durante sus primeros años de recorrido esta joven nación del Norte de África apostó por un modelo de desarrollo influenciado por los éxitos socialistas de la Unión Soviética. A comienzos de los años 70 del pasado siglo, ya se dieron los primeros pasos para abrir la economía a la inversión extranjera y permitir la expansión del sector privado.

La mencionada relativa estabilidad de Túnez se ha sustentado en la existencia de un partido único, el Partido Socialista Destourien (PSD), con Habib Bourguiba a la cabeza hasta el año 1987 -desde 1975 se celebran teóricamente elecciones democráticas, aunque el resultado fue siempre el mismo-, y por el *Rassemblement Constitutionnel Démocratique* (RCD), desde esa fecha hasta la caída de su Presidente Ben Alí en 2011 en el marco de las conocidas como *Primaveras Árabes* (AFP, 2011; Muñoz, 2011). La persistencia de este régimen político de democracia limitada se ha sustentado en dos pilares fundamentales. Por un lado, en la represión de la oposición política y sindical, y por el dominio de la prensa y, por otro, por una serie de medidas económicas y sociales que llevaron al país a desarrollar una cierta clase media y unos niveles de bienestar desconocidos en el resto de África.

De este modo, y según datos del Banco Mundial para el año 2016, el Producto Interior Bruto (PIB) de Túnez ha pasado, en el año 1980, de ser de 8.774 millones dólares, a 45,81 mil millones de dólares en 2011, justo antes de la caída de Ben Ali. Esto supone un impresionante incremento de más del 500% en un periodo de 30 años. Sin embargo, pese a la evidente fortaleza del crecimiento tunecino mostrado por los datos macroeconómicos, lo cierto y verdad es que el PIB/per cápita en 2016 era de sólo 3.688 dólares, cuantía ésta mayor que la de su vecino Marruecos, pero inferior a la de Argelia y, por supuesto, alejada de los estándares conocidos al otro lado del Mediterráneo. Otro dato significativo son las tasas de desempleo, las cuales alcanzaron un máximo de 18,9% en 2011, aunque durante los diez años anteriores no habían logrado bajar del 10% (Knoema, 2017b). La tasa de paro, junto al grado de concentración de la riqueza, la corrupción rampante y la rigidez del poder político, unido a la represión de la oposición fueron elementos fundamentales a la hora de entender la caída de Ali.

El rol del turismo en el PIB tunecino siempre ha sido importante. De hecho, para el año 2015 éste suponía un 6% de la riqueza nacional, siendo el segundo sector en importancia tras la agricultura y estando seguido por las divisas enviadas por los emigrantes. El turismo, además, ocupaba a un 13,8% de la población activa, un total de 400.000 personas. Es por esto que, cualquier variación en la

aportación al PIB del sector turístico podía llegar a suponer un auténtico descalabro para la sociedad tunecina, tanto más cuando se ha mostrado como el único experimento democrático viable surgido de las Primaveras. Eso es así porque gran parte de la esperanza de los protagonistas de aquellos eventos estaban depositadas en una mejoría notable de sus condiciones materiales.

Así, el atentado terrorista del año 2015 en la ciudad balneario de Susa supuso, como bien señalaba la Ministra de Turismo Salma Elloumi, una "catástrofe para el país" (La Vanguardia, 2015). Este atentado, además, no era el primero. Habría que recordar el acontecido en marzo de 2014 en el Museo del Bardo. Al menos 37 personas murieron y otras 36 resultaron heridas en el atentado del Hotel RIU en Port Al Kantaui. Sin embargo, sí sería la puntilla a la frágil economía del país. Tanto es así que el turismo no ha recuperado los niveles anteriores al 2011, llegando a suponer poco más de 6 millones de visitantes en 2014 cuando, un solo año antes, esta cuantía era un 3,2% superior.

De esta forma, la necesidad de proyectar una imagen de estabilidad y seguridad se muestra como de especial relevancia para un país que vive una situación singular, manteniendo una dependencia importante de un sector como el turístico, por naturaleza volátil.

LAS IMÁGENES DEL TERROR Y EL IMPACTO EN EL IMAGINARIO TURÍSTICO

La elaboración de una nueva serie de mensajes promocionales en respuesta a las imágenes de terror y violencia difundidas a consecuencia de acontecimientos trágicos y catastróficos, se han mostrado como parte esencial de las estrategias de comunicación en torno a la gestión del riesgo y la emergencia, sobre todo en ámbitos turísticos.

Cuando un paisaje turístico resulta perturbado por la repentina irrupción de imágenes violentas relativas a una tragedia natural, se produce una alteración de las coordenadas aspectuales de las vacaciones (Soro & Lucini, 2017). En términos de la semiótica estructural, la *aspectualidad* se refiere, según Greimas & Courtés (1979), a las formas discursivas que definen el tiempo, el espacio y los actores de una determinada situación.

La idea de *aspectualidad* ayuda a visualizar los deslices de significación provocados por la interrupción del marco provisional -suspendido y, al mismo tiempo homogéneo- de la práctica turística debido a la llegada súbita de nuevos actores no relacionados con el "hacer-turístico", como son los terroristas y los cuerpos policiales, el personal médico, etc. Lugares predispuestos para la diversión y el ocio, e identificados directamente con las infraestructuras turísticas, se ven subitáneamente ocupados por periodistas y fuerzas de seguridad y orden, mientras los turistas, con un cambio radical de rol actoral, se transforman en víctimas o testigos de la tragedia.

Incluso si el turismo y el viaje se conciben como prácticas experienciales destinadas a involucrar activamente y sensorialmente al espectador en una búsqueda y en un disfrute de una *alteridad*, dicha

diferencia se debe necesariamente reconducir dentro de un marco de seguridad compartido. Por otra parte, la demanda creciente de experiencias auténticas que prevén una ocultación de los agentes y de las figuras de intermediación en el ámbito turístico, no prevé, en todos los casos, la inclusión de elementos relacionados con la violencia, a no ser que se trate de prácticas extremas de *turismo oscuro* (Foley & Lennon, 2000). Éstas están concebidas, de hecho, para perturbar la emotividad del turista e incluso vulnerar su integridad física.

De este modo, si miramos al *core* de la marca turística “Túnez”, ésta se constituye de elementos temáticos y figurativos que remiten a paisajes no muy diferentes a destinos competidores cercanos como España, Grecia, Italia y Croacia. Sin embargo, cuando los atentados terroristas acontecieron en Túnez se difundieron nuevas representaciones ligadas al trauma y a la violencia en el circuito discursivo del turismo internacional, las cuales alteraron profundamente el imaginario de este *paraíso cercano* y generaron un fuerte impacto en el proceso de toma de decisiones del turista.

Las fotos relativas al atentado que ha azotado en junio de 2015 la playa de Susa, en el Golfo di Hammanet, incluyen en una única composición elementos que pertenecen a marcos semánticos profundamente diferentes: al lado de la playa, las palmeras, las sombrillas, se observan una serie de cuerpos tumbados sobre la tierra los cuales, por la sangre alrededor, se intuye que deben ser cadáveres (Figura 1). Otras fotos muestran a los familiares de los turistas depositando flores. El escenario típicamente mediterráneo de la playa y el *resort* tunecino se *contamina* así con elementos que no pertenecen al imaginario discursivo del turismo, provocando así un efecto distópico en la mirada del espectador.

Figura 1: El atentado en Susa



Fuente: Que.es

Un choque entre *figuratividades* se produce, también, mediante la circulación en los medios de las imágenes relativas al atentado en el Museo del Bardo; en los videos trasmitidos por el canal oficial de la policía tunecina, los turistas son los rehenes de los terroristas y las salas expositivas del museo son espacios de enfrentamiento entre ésta y los terroristas.

La masiva circulación de imágenes como éstas ha determinado un efecto de reproducción del terror, descrito por William J. T. Mitchell (2011) como una forma de *clonación*, donde las representaciones visuales han tenido un rol fundamental en ampliar la narración del terror y de la amenaza terrorista y, por lo tanto, expandiendo su eficacia simbólica. Tal como había pasado con el 11S en Estados Unidos, las imágenes de los atentados contra los turistas en Túnez reproducen potencialmente el terror en cada visualización. A través del análisis de las campañas de promoción del destino "Túnez" realizadas tras los atentados de 2015, se describirán las modalidades discursivas a través de las cuales los agentes del sector turístico han respondido a las imágenes de los atentados terroristas, poniendo en circulación mensajes destinados a restablecer la confianza en los turistas y evitando, en todo momento, la posibilidad del turismo oscuro.

LAS IMÁGENES EN RESPUESTA AL TERROR

Durante el 2015, y a consecuencia de los atentados, el gobierno tunecino puso en marcha una serie de procedimientos de gestión de emergencia destinados a evitar nuevos atentados -estrategia securitaria- y a relanzar el sector turístico -estrategia promocional-. Más allá de la declaración del estado de emergencia, el cual otorga poderes especiales a la policía y el ejército, y la constitución de una unidad de seguridad turística armada en las zonas costeras y limítrofes a los establecimientos hoteleros, las autoridades tunecinas han intentado mitigar la sensación de inseguridad provocadas por las imágenes del terror con algunas campañas de marketing turístico enfocadas en restablecer la confianza internacional con respecto a la seguridad del país africano y de sus infraestructuras turísticas (Figura 2).

Figura 2: Stand de Túnez en FITUR - 2016



Fuente: www.rtve.es

Tras el atentado en el Museo del Bardo en marzo de 2015, se había difundido de forma espontánea en Facebook una campaña con el lema *I will come to Tunisia this summer*. Los usuarios exponían en sus perfiles de la popular red social una foto con un cartel que reproducía el lema de la campaña, dejando claro, *malgré tout*, su intención de viajar a Túnez durante las vacaciones del verano. Más allá del lema, los carteles indicaban la procedencia de cada usuario y el *hashtag* *Je suis tunisien*, siguiendo el ejemplo de la célebre campaña viral difundida en la web tras los atentados en la sede de la revista satírica Charlie Hebdo en enero del mismo año. “*I will come to Tunisia this summer*” (Figura 3) se extendió por Twitter e Instagram e involucró a personalidades de la política europea como el ex Primer Ministro francés Manuel Valls y figuras del *start-system* y del deporte como el futbolista de Barcelona FC Lionel Messi.

Figura 3: Ejemplo de la campaña *I will come to Tunisia this summer*



Fuente: [I will come to Tunisia this summer #jesuisbardo](#)

Si el gesto de *dar la cara* por parte de usuarios anónimos escenificaba, negándolo al mismo tiempo, el tema del riesgo relacionado al destino “Túnez”, con la campaña *True Tunisia* lanzada en octubre de 2015, el Gobierno tunecino intentó explícitamente restablecer la imagen del Túnez anterior a los atentados. *True Tunisia* se compone de una web serie de quince episodios, cada uno de ellos de siete minutos, cuya protagonista, la periodista y blogger francesa Deborah Geysen, explora el país, contando en primera persona sus maravillas.

En la misma línea, en el *teaser* de la serie *Tunisia I feel like*, ganador del premio otorgado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como mejor video del continente africano, se representan,

acompañadas por una banda sonora cautivadora, algunas de las experiencias más significativas que se pueden vivir visitando Túnez. La protagonista del video *feels like* -como especifica el texto en inglés que acompaña el video- la sensación embriagante de conducir un jeep a toda velocidad por el desierto, o una moto de agua en mar abierto; emprende una excursión en camello para admirar la puesta del sol en el desierto; comparte (*to share*) los aromas y los colores en el mercado de la Medina; pasea en un oasis o conoce la historia y el patrimonio cultural local viajando en el tiempo en el tren de la Red Lizart o paseando entre los restos arqueológicos de Dougga, el escenario de la Guerra de las Galaxias. Tanto en la serie como en el *teaser* de presentación, el tema de la seguridad no viene explicitado: Túnez se presenta meramente como meta de turismo experiencial, sin rastro de turismo oscuro o elementos similares.

De toda la campaña, sin embargo, el proyecto promocional más interesante, es la instalación de una serie de webcams en 5 ciudades europeas (Berlín, Bruselas, Milán, Londres y París) en conexión directa con algunos de los lugares más turísticos de Túnez. Las pantallas se han ubicado en los lugares de mayor tránsito de dichas ciudades europeas, tales como estaciones de tren y aeropuertos, con la finalidad de mostrar de forma ininterrumpida, durante tres días, lo que está pasando en las localidades turísticas de Túnez.

Del proyecto se ha producido un video promocional con el título “Mientras tanto en Túnez” difundido en el canal de You Tube *You Discover*. El contenido del video presentaba diferentes ciudadanos europeos, entrevistados en la calle, que expresaban con tono entusiasta el deseo de viajar al país africano: “es extraordinario”, “tengo muchas ganas de ir”, “me gustaría mucho estar allí” afirmaban delante de las pantallas.

En circunstancias normales, por lo menos hasta antes de los atentados, esta conexión habría suscitado en el espectador la idea de una oposición semántica radical entre el espacio-tiempo del trabajo -representado por la ciudad europea donde se transita y se vive el día a día rutinario- y el espacio-tiempo del turismo -representando por Túnez, sus paisajes costeros y de las actividades de ocio-. Sin embargo, como se ha comentado anteriormente, la práctica turística y la posibilidad de gozar de una experiencia de *leisure* tienen como precondition la seguridad de la vida cotidiana del país receptor como telón de fondo de las escenografías turísticas. Es más bien este último aspecto el que el proyecto *You Discover* parece enfatizar a través de la conexión con la rutina *segura* de las ciudades europeas. Un *cotidiano-turístico* donde los dos términos no están en oposición sino en una relación de dependencia recíproca. Es lo que el dispositivo medial focaliza en su ininterrumpido fluir: en *You Discover*, las playas vuelven a estar llenas de gente, el mar de bañistas, los mercados de productos.

La idea de poder acceder en directo a la visión de lo que acontece en el cada día de Túnez, produce también un segundo efecto. Túnez, cuyas fallas en el sistema de seguridad habrían sido puestas en evidencia por los ataques a los turistas, persigue presentarse como un *libro abierto*: “Túnez te ha abierto las puertas durante tres días” enfatiza el texto que abre el video. Los ciudadanos europeos que se

paran delante de las pantallas para mirar los videos, resultan ser los espectadores de este directo y, al mismo tiempo, se presentan como aquellos que tienen el poder de deliberar sobre la reputación del destino y sobre el éxito de las acciones acotadas para la puesta en seguridad del país y de sus infraestructuras. En este sentido, las pantallas asumen una función similar a aquella de las cámaras de vigilancia situadas en los lugares estratégicos que se entienden monitorear.

Al final del video promocional, una mujer parece convertir su deseo de viajar a Túnez, expreso verbalmente por los otros protagonistas del video, en una decisión y afirma: “Yo voy”, y con un gesto imita sumergirse en el mar de Túnez que aparece en el otro lado de la pantalla, cortando así, simbólicamente, la distancia entre los dos lugares y expresando, en un último análisis, una deliberación positiva con respecto a las condiciones de seguridad del país. El video acaba con una serie de *selfies* sacados por los ciudadanos europeos delante de las imágenes de Túnez que pasan en las pantallas, como queriendo compartir con la meta turística lejana la propia cotidianidad, estableciendo de esta manera una exitosa reconexión entre dos temporalidades y dos espacialidades diferentes

A MODO DE CONCLUSIÓN

Las campañas descritas y analizadas muestran, en algunos de sus rasgos figurativos y de contenido, cómo la “inmunización” de las imágenes de la violencia y la atenuación de su impacto en el imaginario turístico colectivo, puede producirse gracias a un proceso de sintonización entre lo cotidiano europeo y lo cotidiano tunecino, como demostración de una renovada compatibilidad. Parafraseando a Bolter & Grusin (1999) se puede apelar a una lógica de *premediación* desplegada por estos productos mediáticos en un marco de biopolítica de la securización post- 9/11, la cual a través de la anticipación de la percepción de la seguridad mira a perpetuar formas de control.

Por otra parte, alejándose completamente de las posibilidades de rentabilización del turismo oscuro, apuesta claramente por una *vuelta a la normalidad*, un *reseteo* de la realidad de un país donde pareciera no ha pasado nada. Los acontecimientos ocurridos en Túnez, más allá de las muertes y las lesiones causadas han transmitido terror a quienes vivieron esos hechos y a los espectadores alrededor del mundo. De este modo se confirma lo argumentado por Howie (2012) respecto a que el terrorismo es tal en tanto es capaz de generar y difundir terror. Frente a esta situación, las imágenes violentas transmitidas por los medios tras los atentados han sido remplazadas por aquellas de una cotidianeidad turística similar a los tiempos anteriores a los trágicos acontecimientos del 2015. Las campañas institucionales remueven figurativamente y temáticamente las huellas de la violencia y operan un tentativo de reconstrucción de la *aspectualidad* turística de la precatástrofe, cuando Túnez representaba un lugar lejano y, al mismo tiempo, cercano a Europa y al turista europeo: un destino exótico cercano.

Para influir en las decisiones del marketing turístico, la estrategia comunicativa de la campaña institucional *True Tunisia* actúa, por lo tanto, al mismo tiempo según una dimensión pasional y una

dimensión pragmática (Floch, 1990; Marrone, 2007), ambos entendidos como efectos de sentido incrustados en el texto. El Túnez del postatentado, tematizado por las campañas, se presenta, pues, como un lugar del sentir -como recita el título del *teaser* "I feel like"-, que ofrece un vasto abanico de experiencias perceptivas, cognitivas y pasionales. Por otro lado, no obstante, este "sentir", para traducirse en una decisión de *compra*, debe acompañarse con la posesión de una información suficientemente cierta sobre la seguridad del destino. Solo así se dará la condición del restablecimiento del pacto de confianza entre el turista y el sitio turístico.

Es necesario subrayar que, en la actualidad, la mayoría de aquellos países emisores de turismo (como Francia, Reino Unido, Bélgica y Alemania), a los cuales la campaña estaba dirigida y que, en el proyecto promocional, estaban encargados de evaluar el grado de seguridad de Túnez, han sido, a su vez, atacados por los terroristas de forma que ellos mismos han tenido que adoptar nuevos incentivos para relanzar el turismo *inbound*. Túnez, en cambio, tras una primera evaluación por parte de los medios de comunicación y de los observadores internacionales en los primeros meses de 2017, parece en fase de recuperación turística, aunque sólo sea por la apertura del país a nuevos mercados, como el ruso.

Este conjunto de factores invita a una reflexión sobre la resiliencia de las estrategias comunicativas adoptadas en la gestión del riesgo y de la emergencia, y cómo esta última puede representar un importante momento de resignificación de los territorios interesados. En particular se precisa la necesidad de articular una reflexión sobre la gestión de las crisis a cargo del sector turístico (Glaesser, 2011; Laws *et al.*, 2006), que considere como prioritarios los destinatarios de la comunicación

Se intenta, por tanto, deconstruir el imaginario que vincularía turismo y terrorismo (Korstanje, 2017), algo que podríamos denominar "la doble T". Se olvidan, así, las apuestas alternativas, como el turismo oscuro, y se fomenta la recuperación de la situación perdida. Además, mediante la fuerte intervención del Estado en la publicidad y el marketing (Mansilla, 2016), Túnez apuesta por su continuidad como destino de sol y playa, por la presencia del gran capital internacional -no hay que olvidar que el hotel que sufrió los atentados pertenecía a la cadena española RIU y ahora se abre al mercado ruso-, y por dejar de lado las posibilidades que ofrece el turismo de pequeña escala, local, es decir, aquellos *tours de realidad* que contaban con una fuerte connotación social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFP** (2011) "En Ali, 23 años de poder sin límite". El Mundo. Disponible en: <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/01/14/internacional/1295033168.html> Acceso el 13/11/2017
- Aziz, H.** (1995) "Understanding attacks on tourists in Egypt". *Tourist Management* 16: 91–95
- Bolter, D. & Grusin, R.** (1999) "Remediation: Understanding new media". The MIT Press, Cambridge
- Floch, J. M.** (1990) "Sémiotique, marketing et communication". PUF, París
- Foley, M. & Lennon, J.** (2000) "Dark tourism: the attraction of death and disaster". Continuum, London - New York
- Freire-Medeiros, B.** (2006) "A construção da favela carioca como destino turístico". CPDOC, Rio de Janeiro
- Freire-Medeiros, B.** (2008) "And the favela went global: the invention of a trademark and a tourist destination. The global challenge and marginalization". Nova Science Publishers, New York
- Freire-Medeiros, B.** (2009a) "Gringo na laje: produção, circulação e consumo da favela turística". Editora FGV, Rio de Janeiro
- Freire-Medeiros, B.** (2009b) "The favela and its touristic transits." *Geoforum* 40(4): 580-588
- Freire-Medeiros, B.** (2011) "I went to the city of god': Gringos, guns and the touristic favela." *Journal of Latin American Cultural Studies* 20(1): 21-34
- Freire-Medeiros, B.** (2014) "Touring poverty". Routledge, Londres
- Frenzel, F. & Koens, K.** (2012) "Slum tourism: Developments in a young field of interdisciplinary tourism research". *Tourism Geographies* 14(2): 1–16
- Frenzel, F.; Koens, K.; Steinbrink, M. & Rogerson, C. M.** (2015) "Slum tourism: state of the art". *Tourism Review International* 18(4): 237-252
- Frenzel, F.** (2013) "Slum tourism in the context of the tourism and poverty (relief) debate". *Die Erde* 144(2): 117-128
- Glaesser, D.** (2011) "Crisis management in the tourism industry". Elsevier UK Transferred to Taylor & Francis, Oxford
- González, R.** (2017) "Túnez empieza a recuperar el turismo tras los atentados yihadistas". El País. Disponible en: https://elpais.com/internacional/2017/03/10/actualidad/1489160782_306817.html Acceso el 13/11/2017
- Greimas, A. & Courtés, J.** (1979) "Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage". Hachette, Paris
- Howie, L.** (2012) "Witness to terror: Understanding the meaning and consequence of terrorism". Basingstoke, Palgrave
- Irwin, R.** (2007) "Culture shock: Negotiating feelings in the field". *Anthropology Matters* 9(1): 1–11
- Knoema** (2017a) "Indicadores clave de turismo. Túnez". Disponible en: <https://knoema.es/atlas/T%C3%BAnez/topics/Turismo>. Acceso el 05/01/2018
- Knoema** (2017b) "Túnez – Tasa de desempleo". Disponible en: <https://knoema.es/atlas/T%C3%BAnez/Tasa-de-desempleo> Acceso el 13/11/2017
- Korstanje, M.** (2016) "The rise of thana capitalism and tourism". Routledge, Abingdon

- Korstanje, M.** (2017) "Terrorism, tourism and the end of hospitality in the West". Palgrave Macmillan, New York
- La Vanguardia** (2015) "La importancia del turismo en Túnez". La Vanguardia. Disponible en: <http://www.lavanguardia.com/internacional/20150626/54432549739/importancia-turismo-tunez-cifras.html> Acceso el 13/11/2017
- Laws, E.; Prideaux, B. & Chon, K.** (2006) "Crisis management in tourism". CABI - Centre for Agriculture and Biosciences International, Oxfordshire
- Lennon, J. J. & Foley, M.** (2000) "Dark tourism". Cengage Learning EMEA, London
- Lucini, B.** (2014) "Disaster resilience from a sociological perspective - exploring three Italian earthquakes as models for disaster resilience planning". Springer International Publishing, Basel
- Mansilla, J. A.** (2016) "Urbanismo, privatización y marketing urbano. La Barcelona neoliberal a través de tres ejemplos". Encrucijadas-Revista Crítica de Ciencias Sociales 11. Disponible en: <http://www.encrucijadas.org/index.php/ojs/article/viewFile/253/203> Acceso el 13/01/2018
- Marrone, G.** (2007) "Il discorso di marca. Modelli semiotici per il branding". Laterza, Bari
- Milano, C.** (2015) "La movilización de lo étnico en las prácticas turísticas del delta del Parnaíba (Brasil)". In: En tránsito: voces, acciones y reacciones. Colección Monografías, CIDOB Barcelona Centre for International Affairs, Barcelona, pp. 177–191
- Milano, C.** (2016) "Antropología, turismo y desarrollo en cuestión: el turismo comunitario a debate". Quaderns de l'Institut Català d'Antropologia, (32): 145–166
- Milano, C.** (2017) "Otherness Anthropologies: Toward Ibero - American Anthropologies of Tourism." American Anthropologist 119(4): 736-741
- Mitchell, W. J. T.** (2011) "Cloning terror. The war of images, 9/11 to the present. Chicago." The university of Chicago Press Group, Chicago
- Muñoz, J. M.** (2011) "La revuelta popular en Túnez fuerza la salida de Ben Ali". El País. Disponible en: https://elpais.com/internacional/2011/01/14/actualidad/1294959605_850215.html Acceso el 13/11/2017
- Nora, P.** (1984) "Les Lieux de mémoire". Gallimard -Bibliothèque illustrée des histoires, París
- Novelli, M.** (2005) "Niche tourism: Contemporary issues, trends, and cases". Elsevier, Amsterdam
- Santana Talavera, A.** (2003) "Turismo cultural, culturas turísticas." Horizontes antropológicos 9(20): 31-57
- Seaton, A. V.** (1996) "Guided by the dark: From thanatopsis to thanatourism". International Journal of Heritage Studies 2(4): 234–244
- Seaton, A. V.** (1999) "War and thanatourism: Waterloo 1815–1914". Annals of Tourism Research 26(1): 130–158
- Smith, V. L. & Eadington, W. R.** (eds.) (1992) "Tourism alternatives: Potentials and problems in the development of tourism". University of Pennsylvania Press, Filadelfia
- Soro, E. & Lucini, B.** (2017) "Crisi management e strategie comunicative nel dopo attentato terroristico: il caso della Tunisia". Sicurezza, Terrorismo e Società 6(2): 39:53

- Steinbrink, M.; Frenzel, F. & Koens, K.** (2012) "Development and globalization of a new trend in tourism". In: Frenzel, F.; Koens, K. & Steinbrink, M. (eds.) *Slum tourism poverty, power and ethics*. Routledge, London, pp. 1–18
- Stone, P.** (2005) "Dark Tourism—an old concept in a new world". *TOURISM - The Tourism Society* IV(25): 20
- Stone, P.** (2006) "A dark tourism spectrum: Towards a typology of death and macabre related tourist sites, attractions and exhibitions". *Turizam: znanstveno-stručni časopis* 54(2): 145-160
- Stone, P.** (2013) "Dark tourism scholarship: a critical review". *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research* 7(3): 307-318
- Stone, P. & Sharpley, R.** (2008) "Consuming dark tourism: A thanatological perspective". *Annals of Tourism Research* 35(2): 574-595
- Urry, J.** (2003) "The sociology of tourism". In: Cooper, C. P. *Classic reviews in tourism*. Channel View, Clevedon, pp. 9-21
- White, L. & Frew, E.** (2013) "Dark tourism and place identity: managing and interpreting dark places". Routledge, London

Recibido el 14 de noviembre de 2017

Reenviado el 15 de diciembre de 2017

Aceptado el 15 de febrero de 2018

Arbitrado anónimamente

TURISMO Y NARCOTRÁFICO EN MÉXICO

Marina Inés de la Torre*
David Navarrete Escobedo**
Universidad de Guanajuato
Guanajuato, México
Universidad de La Salle Bajío
León, México

Resumen: La explotación del turismo en México, es una actividad en constante crecimiento, habida cuenta de su patrimonio cultural y su potencial natural. Ella representa 8.5 % del PBI, y ocupa el segundo lugar, después de las remesas de los migrantes mexicanos en EEUU. Sin embargo, el flagelo del narcotráfico, actividad ilegal en manos de organizaciones criminales, constituye un factor de peso en la construcción del imaginario colectivo de la inseguridad. La violencia, contingente a la propia naturaleza de las prácticas criminales, representa una de las nuevas formas de manifestación de un terrorismo depredador con fines exclusivos de lucro, a expensas de poblaciones vulnerables e indefensas. El cambio de modelo criminal en las prácticas del crimen organizado, a partir de la década de los 80 del siglo pasado, marcará un punto de inflexión en la percepción de México como destino turístico, e impactará en el desarrollo económico sustentado en dicha vocación. En este contexto, el turismo fluye temporalmente hacia nuevos destinos, a la vez que reconfigura la composición de su demanda para adaptarse a las nuevas condiciones de un ambiente potencialmente hostil.

PALABRAS CLAVE: terrorismo, narcotráfico, turismo, violencia, inseguridad

Abstract: Tourism and Drug Trafficking in Mexico. The exploitation of tourism in Mexico is an activity in constant growth, taking into account its cultural heritage and its natural potential. It represents 8.5% of PBI, and ranks second, after remittances from Mexican migrants in the US. However, the scourge of drug trafficking, illegal activity in the hands of criminal organizations, is a major factor in the construction of the collective imaginary of insecurity. Violence, contingent on the nature of criminal practices, represents one of the new forms of manifestation, of a predatory terrorism with exclusive profit aims, at the expense of vulnerable and defenseless populations. The change of the criminal model in the practices of organized crime, starting in the 80s of the last century, will mark a turning point in the perception of Mexico, as a tourist destination, and will impact the economic development supported by this vocation. In this context, tourism temporarily flows to new destinations, while reconfiguring the composition of its demand to adapt to the new conditions of a potentially hostile environment.

KEY WORDS: terrorism, drug trafficking, tourism, violence, insecurity.

* Doctora en Arquitectura por la Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México. Docente e investigadora en la Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México; y la Universidad de La Salle Bajío, León, México. Dirección Postal: Universidad de La Salle Bajío: Avenida Universidad 602, Lomas del Campestre, 37150, León, Guanajuato, México. E-mail: marinadlt8@hotmail.com

** Doctor en Urbanismo por el Instituto de Urbanismo de París, París, Francia. Docente e investigador en la Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México; y la Universidad de La Salle Bajío, León, México. Dirección Postal: Universidad de Guanajuato: Avenida Juárez 77, Colonia Centro, 36000, Guanajuato, México. E-mail: davnnav25@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

En el diccionario de la REA, el término terrorismo se define como la dominación por el terror, o bien como la sucesión de actos de violencia ejecutados para difundir terror. La definición incluye en su tercera noción, a la actuación criminal de bandas organizadas que reiteradamente y por lo común de modo indiscriminado, pretende crear alarma social con fines políticos. Por su parte, en la definición francesa del término, según el diccionario Larrousse, el terrorismo es un conjunto de actos de violencia (atentados, toma de rehenes, etc.), cometidos por una organización o un individuo, para crear un clima de inseguridad, para chantajear a un gobierno, para satisfacer un odio contra una comunidad, un país, un sistema. La noción inglesa y específicamente la norteamericana del diccionario Collins, complementa diciendo que el terrorismo es la violencia derivada particularmente del asesinato y del uso de bombas para forzar a un gobierno a hacer algo. Así se puede sintetizar al terrorismo como una estrategia sistemática y persistente practicada por un estado o grupo político, contra otro estado o grupo político y social, por medio de una campaña de actos de violencia, tales como asesinatos, secuestro, uso de explosivos, sabotaje y similares, con la intención de crear un estado de terror y de intimidación pública para alcanzar fines políticos, sociales y religiosos (Escoden 1987, citado por Pizam, 2000). Según la Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional (UNTOC, 2018), un grupo criminal organizado está constituido por tres o más personas, de manera no aleatoria, que opera por un periodo de tiempo en forma premeditada, con el objetivo de cometer un delito punible, con al menos 4 años de encarcelamiento; y con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero o material.

Articulando los elementos que definen al terrorismo con el comportamiento reciente de los grupos criminales del narcotráfico en América Latina y particularmente en México, se propone integrar una nueva categoría al concepto de terrorismo: *el narcotráfico*. Terrorismo y narcotráfico acusan similitudes y diferencias, que sin embargo producen el mismo efecto en la población en su conjunto. Entre los aspectos comunes se distinguen el uso sistemático de la violencia, particularmente en sus modalidades de ejecuciones, secuestros y extorsión, por medio de explosivos y de armas de alto calibre, entre otras. El hecho de que la población civil deja de ser el fin en sí mismo (objetivo) del crimen, para convertirse en instrumento para su comisión contra terceros, es también un rasgo común importante a destacar. Son ejemplos los actos terroristas del 11 de Septiembre de 2001 (EEUU), donde los viajeros que se trasladaban en avión fueron impactados contra edificios emblemáticos, similar a lo que ocurre con el actual sometimiento de pandillas locales mexicanas (jóvenes delincuentes), por parte de sicarios (brazo armado del narcotráfico) con fines criminales, cuando no, trata de blancas o trasiego de droga a través del cuerpo (*mulas*). Las mulas son mujeres jóvenes que viajan en vuelos comerciales con destino a EEUU, portando cocaína en el interior de sus cuerpos, a través de la ingesta de comprimidos no degradables. La predilección por la ciudad histórica o en su defecto, los sitios urbanos más emblemáticos, para sustanciar el acto criminal, es característica de ambas prácticas. En tal sentido, Carrión (2014), postula la tesis del *urbicidio*, término acuñado en la década de 1960 que hace referencia

a la violencia sistemática que las guerras ejercen sobre las ciudades. A través de un recorrido histórico que comienza a partir de los ataques urbanos perpetrados durante la segunda guerra mundial, y que se extiende hasta nuestros días, Fernando Carrión identifica claramente dos objetivos de guerra correlativos: a) la ciudad como escenario de práctica de guerra, cuya destrucción es atribuible a un daño colateral y, b) la ciudad como objetivo de guerra en sí, dirigida a la destrucción masiva de aquellos territorios simbólicos de la memoria colectiva y de la identidad, a fin de demostrar la supremacía de una cultura sobre otra.

Ahora bien, el narcotráfico acusa diferencias importantes con el terrorismo, en relación a los grupos implicados en la violencia. En éste último, se trata de grupos políticos, sociales o religiosos enfrentados entre sí, mientras que en el primer caso (narcotráfico) son grupos criminales contra grupos criminales (en el mejor de los casos). Por último, un aspecto importante que distingue a ambas prácticas criminales es la motivación. Los actos terroristas comportan un carácter mesiánico, es decir, conllevan una “(...) *carga simbólica previa que los define (...)*” (Korstanje, 2015: 707), en tal sentido cabe interpretar las nuevas estrategias de guerra terrorista, en un contexto de choques civilizatorios (Huntington, 1997). En contraste, el narcotráfico está motivado por fines exclusivamente económicos. En ambas prácticas (terrorismo y narcotráfico), la instrumentalización de la violencia para infundir el terror, no sólo tiene impacto en las partes directamente implicadas, sino también, en el conjunto de la sociedad, la cual entra en un proceso de dominación por medio del terror, propio de la definición de terrorismo.

EL CRIMEN ORGANIZADO EN MÉXICO

Origen y destino de una tradición

En las páginas siguientes se ofrecerá un apretado resumen de la evolución histórica de las organizaciones criminales, a partir del texto *Historia del Narcotráfico en México*, de Guillermo Valdés Castellanos (2013), a fin de comprender la trama de la violencia actual en México.

El origen del narcotráfico en México se remonta a fines del siglo XIX. El cultivo de la amapola (opíacea de donde se extrae la morfina), fue una práctica introducida en el país por parte de un grupo de población china afectado a la construcción de ferrocarriles en Sinaloa, en épocas de Porfirio Díaz. Los chinos, caracterizados por una fuerte tradición agrícola, trajeron consigo las primeras semillas, que fueron sembradas y cultivadas sin dificultad en las nuevas latitudes. Los primeros usos se destinaron al consumo propio con fines medicinales, sin embargo, una demanda creciente del producto en el ámbito local, dio comienzo a su comercialización. No sólo era requerido por los boticarios locales y mercados públicos, por sus bondades curativas y relajantes, sino consumido por clientes locales en los fumaderos públicos administrados por los chinos, con fines recreativos. Es importante destacar que en esta época dicha actividad era absolutamente legal, y estaba sustentada en redes familiares y de conocidos, que trascendían el territorio nacional a través de la frontera con Estados Unidos, donde el

producto era comercializado a través de contactos pertenecientes a la misma etnia (Valdés Castellanos, 2013). En 1914 en Estados Unidos, y con posterioridad en 1926 en México se instrumentaron las leyes que prohíben la producción, el consumo y el tráfico de drogas, dando comienzo al contrabando de estupefacientes. El período de 12 años que media entre ambas iniciativas, resultó ser extraordinariamente lucrativo para México, si se tiene en cuenta que mientras en EEUU los estupefacientes estaban prohibidos, en México esta actividad permaneció legal. Esta situación no contribuyó al acatamiento efectivo de una política de control, una vez que las autoridades mexicanas adoptaron las medidas de prohibición.

Ahora bien, en México la debilidad institucional después de la revolución, demostró la incapacidad y desinterés del Estado para combatir el incipiente narcotráfico, habida cuenta de problemas más acuciantes que era necesario enfrentar. El escaso personal de la dependencia estatal asignada a las funciones de control y penalización, en este caso la Policía Sanitaria, como así también, el exiguo presupuesto para el cumplimiento de dichas competencias, determinó que los jefes compensaran a sus agentes con parte de la droga decomisada. La necesidad de reducir la droga a dinero convirtió a los elementos de control en parte del problema y no de la solución, dando origen a la colusión entre crimen organizado y Estado, característica de esta actividad en los primeros 15 años desde sus inicios. Esta doble moral del Estado mexicano, es de naturaleza compleja y varía a través del tiempo, en correspondencia con el funcionamiento del sistema político y las organizaciones criminales, y debe ser interpretada en el marco de las relaciones desiguales con EEUU, principal mercado de consumo.

Las relaciones de asimetría entre EEUU y México, han marcado históricamente el tratamiento del problema del crimen organizado en ambos países y se han expresado en presiones constantes del primero sobre el segundo, orientadas a influir en las políticas de prohibición. Todo ello, en un contexto interpretativo auto referenciado del norte, que atribuye el problema del narcotráfico a la producción de estupefacientes y excluye deliberadamente su complicidad en el trasiego a través de la frontera y su distribución y consumo en los propios mercados. En la década de 1970 la guerra contra las drogas se traslada a México. El gobierno republicano de Nixon, empeñado en el cumplimiento de su principal consigna de campaña “la guerra contra las drogas”, da comienzo a una serie de medidas instrumentadas en sucesivas operaciones, tales como Intercepción, Cooperación y Cóndor, con escasos resultados. Ésta última, estaba orientada a la destrucción de plantaciones de amapola y marihuana por medio del uso de herbicidas en terreno mexicano.

A partir de 1940 las organizaciones criminales se afianzan, producto del aumento desmedido de la demanda de opio y más tarde (1960) marihuana por parte de EEUU. En esta primera década, cabe mencionar un acuerdo secreto entre EEUU y México para incrementar la producción de morfina destinada a los soldados heridos en la Segunda Guerra Mundial, en época de plena prohibición del producto en ambos países. Ello en razón de que, las vías de abastecimiento habitual en Europa, estaban interrumpidas por los enfrentamientos bélicos. Esta situación pone de manifiesto la actitud ambivalente de las administraciones de ambos países en el tratamiento del problema.

El “triángulo dorado” era el nombre asignado al territorio conformado por los estados de Sinaloa, Durango, Chihuahua y parte de Sonora (los tres últimos fronterizos), donde las plantaciones de amapola se convirtieron en la principal y más lucrativa actividad económica de la región. Las redes de producción y distribución chinas de la primera época fueron reemplazadas por varias empresas criminales comandadas por los gobernadores de turno, al menos en los estados fronterizos. Participaban en la producción de amapola miles de campesinos y pequeños propietarios, quienes debían pagar un tributo por cultivarla. Aparecen los primeros laboratorios de procesamiento para transformar el opio en heroína y morfina, como así también existen evidencias de alianzas comerciales y financieras entre empresas criminales binacionales. Por último, es importante destacar la fuerte penetración o aceptación social que esta actividad tenía en algunos estados como Sinaloa, donde la mayoría de la población se beneficiaba con alguna parte de esta creciente industria.

La década de 1960 estaría marcada por la explosiva demanda de marihuana por parte de EEUU, donde el auge de una generación antibélica representada por jóvenes rebeldes expandió su consumo. En México la marihuana se sumó a la creciente producción de amapola.

Este período destaca por la consolidación de un sistema político centralizado en la figura del Presidente de la República y un partido político dominante, el Partido Revolucionario Institucional (PRI), que caracterizará la segunda mitad del siglo pasado. La relación entre política y narcotráfico de drogas se instrumenta a través de mediaciones institucionales (Dirección Federal de Seguridad – DFS) destinadas a contener, reprimir y controlar a productores y traficantes de drogas, otorgando permisos o franquicias para participar en el gran negocio, además de una relativa protección. Esta última dependía del grado de presión que ejerciera EEUU, quien exigía evidencias y estadísticas del combate en México contra el narcotráfico. Este estado de cosas aspiraba a lograr una “convivencia civilizada” que otorgara estabilidad, gobernabilidad y niveles bajos de violencia que aseguraran la paz social, a la vez que permitiera seguir funcionando a la maquinaria criminal. Las actividades criminales responden y se subordinaron al gobierno, quien administra y controla las plazas. Al amparo de estos acuerdos, las organizaciones criminales se encriptaron desde entonces en la sociedad, en la cultura y la política mexicanas. Lo cierto es que, en México, una buena relación entre política y narcotráfico resultaba incompatible con una buena relación con EEUU. La importancia que las sucesivas administraciones mexicanas concedieron a una u otra relación, marcaron el destino de las organizaciones criminales. En las décadas de 1970 y 1980 la estructura del crimen organizado se basaba en una conjunción de pequeñas y medianas empresas familiares, cada una de las cuales controlaba su propio territorio, comprendido por plantaciones (amapola y marihuana), transportes, trasiego fronterizo y policías, todas ellas subordinadas a un solo liderazgo, en este caso el cártel de Sinaloa (que por razones de seguridad operaba en Guadalajara), el cual otorgaba cohesión y gestionaba los conflictos entre las familias.

La fuerte presión de las políticas norteamericanas contra el tráfico de cocaína por las rutas del Caribe, fuerza a los narcotraficantes colombianos a explorar nuevas rutas de ingreso a EEUU a través de Centroamérica y México. La incorporación de la cocaína al negocio del narcotráfico, modificaría en

la década de 1980 la estructura del crimen organizado, en virtud de las nuevas alianzas que se forjaron con los cárteles colombianos para el trasiego de la cocaína, convirtiéndolo en empresas transnacionales de enorme poder.

A diferencia de las otras drogas, la cocaína fue la predilecta de los caucásicos norteamericanos de clase media. Es importante señalar que, el mercado estadounidense consumidor de droga, estaba comprendido inicialmente por los afroamericanos consumidores de opio (deliberadamente vinculados a la drogadicción por el exacerbado racismo), el cual se amplió, en una segunda instancia, a los jóvenes “insurrectos” consumidores de marihuana (vinculados al comunismo). Esta situación recrudeció la política contra las drogas en este país, durante la presidencia de Ronald Reagan, bajo el argumento de que la competitividad de la economía norteamericana estaba amenazada.

El año 1985 marca un parte aguas en las relaciones bilaterales entre México y EEUU, a raíz del asesinato de Enrique Camarena, miembro de la Agencia Antidrogas de EEUU (DEA), a manos de narcotraficantes mexicanos. A partir de este hecho, la presión ejercida por la administración norteamericana, y los principales medios de difusión, obligó al gobierno de México a tomar medidas “ejemplares” contra los directamente responsables, a la vez que develar la trama de complicidad en que estaban involucradas diversas instancias institucionales (Policía Judicial Federal y la Dirección Federal de Seguridad), hasta descabezar en 1989 al cártel hegemónico de Sinaloa. Estos hechos dieron comienzo a la ruptura del modelo de relaciones que había dominado hasta ese momento entre el Estado y el crimen organizado, a la vez que inaugura una nueva política de colaboración con EEUU, orientada a la firma del Tratado de Libre Comercio (1988).

Después del desmembramiento del cártel de Sinaloa, el período comprendido entre 1990 y 2006 se caracterizará por la atomización de la actividad criminal en múltiples empresas que competían entre sí, entre las que destacaron las plazas de *Tijuana*, de *Ciudad Juárez*, del *Golfo-Zetas*, *Milenio*, *Familia Michoacana*, *Colima* y *Sinaloa*. Este período estaría marcado por los enfrentamientos violentos entre cárteles, con el fin de asegurar y expandir sus dominios territoriales.

La concentración del poder político en la figura presidencial y la estructura piramidal (vertical y jerárquica) sustentada en un partido único (PRI) comienza a desmoronarse a partir del creciente ascenso de los partidos de la oposición (PAN y PRD), a gubernaturas y ayuntamientos, proceso que culminará en el año 2000 con la elección de Vicente Fox, primer presidente no priista después de 70 años de hegemonía del PRI. Este proceso de democratización nacional, propio de un estado mucho más descentralizado, planteará nuevos desafíos en la reconfiguración de las relaciones Estado y narcotráfico, cuyas estructuras organizativas también se estaban renovando.

Ahora bien, en este período cabe destacar dos aspectos inéditos del crimen organizado: el aumento de sus capacidades militares (armas y servicios de inteligencia) y la ampliación del *modelo criminal*. Éste último, aplicado por vez primera, por los cárteles de la *Familia Michoacana* seguido por *Los Zetas*

se caracteriza por orientar sus acciones criminales, no sólo a la producción y al tráfico de drogas, sino también contra la población local, violando el histórico acuerdo con las autoridades de no atacar a los ciudadanos. En este nuevo contexto se establece un complejo sistema de relaciones con las instituciones de seguridad y justicia locales (especialmente policías), sin descartar la compra de la complicidad de algunas autoridades federales, quienes no sólo protegen la actividad delictiva sino que se integran a ella dejando a la población local en total indefensión. Muchos municipios sin importar su adscripción política quedaron subordinados por la ley de *plata o plomo* al poder del narcotráfico, invirtiendo la relación de fuerzas dominantes en la etapa anterior, dando lugar a la *captura parcial del Estado* (Garay & Salcedo, 2014), y su reconfiguración al servicio del crimen organizado. Ante la ausencia, debilitamiento o subordinación del Estado, los cárteles no sólo controlan el territorio para asegurar el narcotráfico sino también su población, convertida de ahora en más en el nuevo mercado de víctimas cautivas para la comisión de todo tipo de delitos (secuestro, extorsiones, despojo patrimonial, asaltos en carreteras, robo de hidrocarburos, etc.). El nuevo brazo armado de los cárteles, está representado en la figura de *los sicarios*, comando de profesionales fuertemente armados, entrenados en el ejercicio de la violencia, quienes a su vez involucran (en forma voluntaria o bajo coacción) a *las pandillas* locales en la consecución de sus objetivos criminales. La escalada de violencia puso seriamente en cuestión la seguridad ciudadana y la existencia misma de las instituciones estatales, planteando la necesidad de reclamar el monopolio del uso legítimo de la fuerza, por parte del Estado. En el año 2007, comprendido en el sexenio calderonista (Felipe Calderón, 2006-2012), ingresa al combate contra las drogas el Ejército y la Marina. Si bien es cierto que a partir de los operativos militares orientados a contener la movilidad criminal y desarticular las organizaciones criminales, los niveles de violencia no disminuyeron (en muchos casos aumentaron), los mismos fueron reactivos a un estado previo de extrema violencia, y en modo alguno constituyen su razón de ser. Así lo demuestra el análisis de la cantidad, temporalidad, geografía y tipología delictiva, correspondiente a dicho período, documentado estadísticamente por Guillermo Valdés Castellanos (2013). El problema, por demás complejo y multidimensional, hace suponer que la escalada de violencia (ejecuciones) en los últimos años responde a un problema contingente: incremento significativo de conflictos entre las organizaciones criminales fragmentadas y con vocación expansionista (Pacífico y Zetas). La Figura 1 ilustra la geografía del crimen en los últimos años y su impacto en el territorio nacional.

Todo ello, debe interpretarse en el contexto de lo que estaba sucediendo en el mercado norteamericano, donde la demanda de cocaína (principal ingreso de las organizaciones del narcotráfico mexicanas) había disminuido ostensiblemente (40%). Si bien el consumo de marihuana había aumentado (23%), tenía que competir con los nuevos productores en EEUU y Canadá.

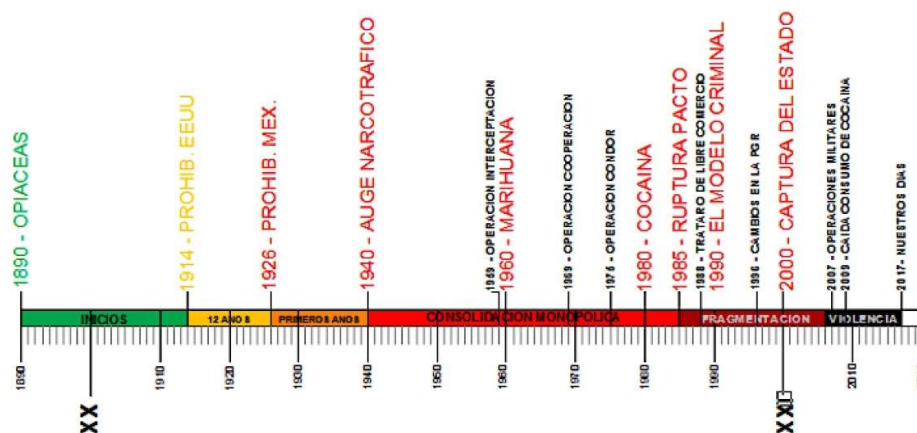
La línea temporal de la Figura 2 ilustra los principales acontecimientos que influyeron en la evolución histórica del crimen organizado en México.

Figura 1: Geografía de los principales cárteles mexicanos



Fuente: Agence France- Presse (AFP) <https://actualidad.rt.com/actualidad/view/120930-mapa-narco-mexico-zonas-influencia-carteles>

Figura 2: Evolución histórica del crimen organizado en México



Fuente: Elaboración propia basada en el texto de Guillermo Valdés Castellanos (2013)

DESARROLLO E INSTITUCIONALIZACIÓN DEL TURISMO Y SU RELACIÓN CON EL NARCOTRÁFICO

En la década de 1940 en México se sentaron las bases políticas, sociales y económicas para que el turismo masivo se desarrollara en las décadas posteriores. México se sumó a la tendencia mundial de explosión de las tasas de frecuentación en esos años, debido principalmente a tres razones: la

popularización de los vuelos chárter, la popularización del automóvil y la bonanza económica de los países del norte durante los llamados treinta gloriosos. Con el propósito de propiciar la llegada de visitantes y extranjeros se promulga en 1947 la Ley que crea la Comisión Nacional del Turismo, constituida por un Consejo Nacional y un Comité Ejecutivo. Dos años después, el 31 de diciembre de 1949, se publica la primera Ley Federal de Turismo. En 1956 se crea el Fondo de Garantía y Fomento del Turismo con los objetivos de estudiar y desarrollar nuevos centros turísticos y de fomentar la frecuentación turística nacional y extranjera. En este periodo se pasó de 90.000 turistas internacionales en 1942 a casi 500.000 en 1956.

En la década de 1950 México ocupaba la posición número trece de los destinos turísticos a nivel mundial. El principal destino de turistas extranjeros era el mítico Puerto de Acapulco, cuya tranquilidad y belleza lo convirtió en el destino preferido de destacadas personalidades de Hollywood. Acapulco se construía una imagen de edén sobre la tierra cuyo clima de paz se sostenía tanto en el campo como en la ciudad. En el primer caso el reparto de tierras para la producción agrícola redujo ostensiblemente los conflictos sociales en la región. En el segundo, la prosperidad del puerto ejerció un fuerte atractivo para grupos de población rural de zonas cercanas que encontraron oportunidades sociales y laborales en el emergente centro turístico. Acapulco, en ese entonces portador de la imagen turística internacional de México, se encontraba al margen tanto de la producción como de la comercialización de opiáceos, confinadas exclusivamente al *triángulo dorado* (noroeste del país) geográficamente distante del puerto. Ello sin considerar que la frecuencia de visitantes, aunque importante, no era aún masiva por parte de los extranjeros por lo que tampoco representaba un mercado significativo de consumo. Actividad turística y narcotráfico florecen en distintos territorios sin relación de proximidad. En la década de 1960 a la creciente producción de amapola se incorpora la marihuana y con ello se amplía la geografía nacional destinada a su cultivo. El triángulo dorado deja de ser el único productor de drogas para extenderse hacia los estados del sur de México, como es el caso de las sierras de Guerrero y Michoacán. Como se recordará esta producción destinada al mercado estadounidense se desarrolló al amparo de las autoridades locales, representadas por gobernadores y presidentes municipales. A pesar de que las actividades turísticas y el narcotráfico acercan sus respectivos ámbitos de acción, como es el caso de Acapulco, los acuerdos entre autoridades mexicanas y narcotraficantes garantizan una convivencia pacífica, de no interferencia con la población local y en consecuencia con los turistas como parte de ella.

Asimismo, esta década fue un periodo de instrumentalización para la gestión y desarrollo de actividades turísticas en México. Durante el mismo proliferaron nuevas leyes y reglamentos, inversiones, asociaciones y estatutos de diferentes actores políticos, empresarios y prestadores de servicios, que buscaban posicionar al turismo como una de las actividades económicas de mayor relevancia en el Producto Interno Bruto del país. En 1961 se promulgó la Ley Federal del Turismo para regular todos los servicios ofrecidos por esta actividad y en 1962 el primer Plan Nacional de Desarrollo Turístico. El Banco de México creó en 1968 un fondo especial para la construcción de infraestructura de nuevos destinos turísticos en las costas del país. Los dos primeros destinos, fueron Cancún en el

estado de Quintana Roo e Ixtapa en el estado de Guerrero. Posteriormente, en los años 1970-1980, se crearon Los Cabos, Huatulco y Loreto. Esos proyectos son conocidos como CIP's o Centros Integralmente Planeados, los cuales siguen el esquema espacial del turismo *fordista* de masas, concentrado en grandes estructuras hoteleras de tipo enclave, en urbanizaciones nuevas y apartadas de la ciudad tradicional o de los poblados vecinos.

Tal como oportunamente ocurrió, en los países de Europa occidental y de Estados Unidos, la década de 1970 en México representó la popularización del turismo. En 1974 se promulgó la Ley del Turismo Social. En el mismo año se creó la primera institución para financiar y concretar los objetivos de los planes nacionales de turismo, siendo el Estado mexicano el inversionista más importante en esta actividad. Esa fue la razón de ser del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR). En 1980 quedó manifiesta la importancia del turismo como actividad indiscutida para el desarrollo de México, todo ello en razón de las divisas y los capitales de inversión que aportaba, con el consecuente beneficio económico y social para la población en su conjunto. Desde entonces el turismo ha sido eje central del desarrollo nacional. El Plan Nacional de Turismo de 1980 establece escenarios a corto, mediano y largo plazo; las metas y los objetivos por cada etapa del desarrollo turístico deseado; las políticas para la promoción y comercialización de la demanda y desarrollo de la oferta; y las políticas e instrumentos especializados de desarrollo turístico. En 1984 se inician las obras de consolidación de los CIP's de Cancún, Ixtapa, San José y Loreto y las de remodelación del Acapulco Tradicional. Asimismo, dan comienzo las obras de infraestructura en un nuevo polo turístico de Huatulco, en Oaxaca.

Retomando el ejemplo de Acapulco, entre las décadas de 1970 y 1980, su infraestructura turística comenzó a mostrar signos de deterioro y saturación. La urbanización indiscriminada, conformada por asentamientos irregulares de bajos recursos, se extendió hacia el interior de la bahía. La que en otro momento había sido la principal ciudad turística internacional de México, ahora estaba expuesta a un aumento del desempleo, de criminalidad y de contaminación. Paralelamente, los CIPs de la primera generación habían alcanzado su punto de madurez y particularmente Cancún se posicionaba como el nuevo centro para el turismo internacional de playa en México.

Hasta la segunda mitad de la década de 1980 la hegemonía del cartel de Sinaloa garantizaba el control de disputas entre familias productoras, caciques e intermediarios en las numerosas plazas extendidas a través de zonas montañosas de los estados de Oaxaca, Guerrero, Michoacán, Jalisco, Nayarit y Sinaloa, comprendido el tradicional *triángulo dorado*. El acuerdo con los altos mandos políticos del país, también mantenía al margen estallidos de violencia con las autoridades. Esta geografía extendida de la actividad criminal, comprende importantes destinos turísticos de playa, en específico del pacífico, tales como Huatulco, Acapulco, Ixtapa, Manzanillo, Puerto Vallarta, Mazatlán y Los Cabos. Ellos funcionan ya, aunque sin sobresaltos como puntos de distribución y cada vez más de consumo. 1985 se reconoce como el año de ruptura del equilibrio entre grupos dedicados al narcotráfico, punto de inflexión que dará lugar al surgimiento de los *cárteles* en México. La presión de la DEA sobre el

Estado mexicano, para ajusticiar al cartel de Sinaloa por el asesinato de E. Camarena, dio como resultado el inicio de las confrontaciones entre autoridades y criminales, las cuales tendrán su apogeo en 2006 cuando el Ejército y la Marina son involucrados en su combate. La ruptura del histórico pacto produce un nuevo *modelo criminal* no sólo dedicado a la producción y tráfico de droga, sino también a una extensa gama de actividades delictivas, tales como asesinatos, secuestros, extorciones, etc., dirigidas contra la población civil, incluida la población flotante. El turismo como práctica social comienza a ser vulnerado por las prácticas delictivas del crimen organizado. Por primera vez acusa recibo y se manifiesta sensible a esta nueva realidad.

Importante resulta destacar que el mismo periodo (1990 a 2006) se caracteriza por la consolidación de México como potencia turística mundial. El mismo promueve una diversificación de la oferta a partir del turismo cultural, de congresos y religioso. El concepto de desarrollo sustentable aparece por primera vez en los instrumentos de planeación turística y en la creación de productos turísticos. Los organismos públicos encargados de la gestión, coordinación e impulso de la actividad turística señalan criterios de orden y control sobre pautas de sostenibilidad (Vellas, 2004). Asimismo, el desarrollo del turismo en México sigue dependiendo mayoritariamente del turismo extranjero, principalmente estadounidense, y en segundo término, europeo. La entrada al país de esos visitantes genera por cuestiones de tipo cambiario la segunda más importante inyección de capitales. Buena parte de la inversión en el sector y particularmente en hotelería tiene origen extranjero, ya sea de capital español, canadiense o estadounidense en forma de Inversión Extranjera Directa en el sector inmobiliario, tanto en estaciones balnearias como en las principales metrópolis mexicanas.

Todo ello demuestra que el turismo en México es una actividad en ascenso, dispuesta a soslayar las coyunturas más o menos violentas que impone un *terrorismo local* persistente, confrontado a la ambivalencia de un Estado que supo (y sabe) alimentar al monstruo que ahora pretende controlar. La realidad de unas instituciones coludidas, cuando no victimizadas por la violencia instrumental de los grupos criminales, recrea en algunas localidades los escenarios cotidianos de un estado de guerra no declarado. Actualmente las disputas entre los cárteles de Sinaloa, del Pacífico Sur, de Los Caballeros Templarios y de Los Zetas afectan a los principales centros turísticos de playa y urbanos de México. Son ejemplo de ellos, Acapulco, Ixtapa, Mazatlán, Los Cabos, Cancún y Playa del Carmen (Figura 1). Retomando el ejemplo de Acapulco, emblema turístico a la vez que paradigma de un estado generalizado de violencia, en los primeros años del siglo XXI registró un acelerado ascenso de las tasas de homicidios e incluso llegó a aparecer en la nada prestigiosa lista de ciudades más peligrosas del mundo en 2014. “Durante 2014 Acapulco ocupó el tercer lugar como una de las ciudades más violentas del mundo con 883 homicidios registrados en un año, sólo superado por San Pedro Sula, Honduras y Caracas, Venezuela (Mendoza, 2015). Asimismo, en los municipios, Acapulco es el más violento del país con 902 homicidios dolosos en 2015; su tasa de homicidios (incidencia por cada 100.000 habitantes) para este mismo año, fue de 104.62 personas, siete veces mayor al promedio nacional (14.28)” (Torres & Ramírez, 2016: 48). El resto de los destinos turísticos de playa, también ha sufrido los embates de la violencia a través de ejecuciones, narco-bloqueos, tiroteos, secuestros y

extorsiones. Es el caso de Puerto Vallarta en Jalisco, de Cancún y de Playa del Carmen, en Quintana Roo. Aunque si se comparan sus tasas de homicidio con las de Acapulco, éstas son sensiblemente menores y representarían alrededor del 2.5% del puerto guerrerense (Torres & Ramírez, 2016). Igual de impactante son las actividades terroristas que han sido cubiertas por los medios nacionales e internacionales de forma sensacionalista: por ejemplo el bloqueo de accesos, el incendio de autos y negocios, y la aparición de narco-mantas (mensajes escritos sobre la autoría y objetivos del crimen), durante el mes de mayo de 2015 en Puerto Vallarta. En enero de 2017 la balacera en plena zona hiperturística de Playa del Carmen, en el establecimiento conocido como el Blue Perrot, dejó un saldo de varios muertos, entre ellos cuatro extranjeros.

Otras ciudades con turismo urbano, cultural y de negocios también han sido golpeadas por el terrorismo del narcotráfico, e incluso han sido desaconsejadas por el gobierno de los Estados Unidos para ser visitadas. Son algunos ejemplos la ciudad de Monterrey y la de Morelia, donde las balaceras entre los cárteles y la aparición de cuerpos decapitados colgados sobre puentes con narco-mantas, son frecuentes. Otras ciudades importantes para el turismo extranjero como Ciudad de México, Guadalajara, Puebla, Guanajuato, San Miguel de Allende y Querétaro, han sido menos afectadas y guardan aún una imagen segura. Sin embargo, se encuentran cercadas por las disputas territoriales de cárteles que tienen lugar en ciudades no turísticas muy cercanas a ellas.

PERCEPCIÓN DEL RIESGO

De inicio, se hace necesario identificar dos tipos de riesgos: el riesgo real y el riesgo percibido, entre los cuales existen importantes divergencias. El riesgo real de visitar un destino turístico puede ser bajo, a la vez que la percepción de la inseguridad es alta. No existe correlación empírica entre ambas variables y en ese sentido suelen ser la base para cuestionar la irracionalidad de los miedos y de la política basada en ellos. Dichas divergencias constituyen la marca de origen del problema y su mayor interés de observación (Kessler, 2009). En este caso el riesgo real está sustentado en las estadísticas criminales que dan cuenta de la comisión fáctica del crimen en una localidad. Se trata de un proceso cognitivo que refiere a la potencial peligrosidad del sitio, en base a su historia reciente y a su situación actual. Distinto es el caso del riesgo percibido, sentimiento en el que convergen un conjunto de desasosiegos generales, ligados a la caída del Estado como garantía simbólica de protección, a una extrema sensibilidad a todo tipo de riesgos o a una multiplicación de alteridades percibidas como amenazantes. El temor se ha desplazado desde una causa inicial a otro objeto, en este caso el temor a la violencia criminal (Garland, 2005). A continuación, se describen algunos de los múltiples aspectos para su abordaje, en el contexto de esta investigación:

Familiaridad con el lugar visitado. El hecho de que un destino sea seguro o inseguro está vinculado con lo que se conoce de él por distintas fuentes (amigos, familiares, medios de comunicación, etc.). Generalmente, estas representaciones colectivas se construyen fuera de estos destinos y coinciden con formas de conocimiento social espontáneo y superficial de la realidad. La condición de lugar seguro

deviene del grado de familiaridad que con él se experimente. La experiencia del lugar está ligada a la capacidad de decodificación que se tiene de él. Aquellos sitios estigmatizados como peligrosos, generalmente lo son para el visitante más no para sus propios residentes (De la Torre, 2015).

Compatibilidad de valores entre visitantes y anfitriones. Este es un aspecto de peso en la consideración del lugar de destino. Las afinidades culturales de viajeros y anfitriones se manifiestan a través de códigos de comportamiento cívico similares y de una comprensión general del entorno compartido. Las ideologías juegan un rol importante en términos de clase, raza y religión cuando el viajero busca destinos considerados seguros. Así, el riesgo percibido por un occidental será diferente según visite Corea del Norte o del Sur, del mismo modo que lo será para un turista musulmán visitar Egipto o EEUU.

Tolerancia a ciertos niveles de violencia. Relacionado con el concepto de *poblaciones de riesgo*, este aspecto caracteriza a grupos sociales con poca o nula cultura de denuncia. Generalmente son poblaciones victimizadas que se manifiestan reticentes a denunciar los crímenes por razones de diversa naturaleza, entre las que destacan la escasa importancia que le conceden al hecho criminal, la desconfianza en las instituciones encargadas de administrar justicia, la pérdida de tiempo que conlleva una denuncia con pocas posibilidades de atención, o la coacción por parte de los propios criminales a guardar silencio. Asimismo, esta *población de riesgo* sugiere la circunscripción del problema a un segmento de población. De este modo, se alude a los *factores de riesgo* que presentan algunos individuos o grupos sociales, los cuales reúnen características comunes que los convierten en potencialmente peligrosos para el resto del colectivo social, identificando el problema con poblaciones socialmente vulnerables. La emergencia de una nueva modalidad de gestión de estas poblaciones sugiere en muchos de los casos inquietantes, cuando no peligrosas, estrategias de vigilancia y de control (Castel, 2013).

Experiencia previa de la victimización. Aspecto que alude a la comprensión de la realidad, desde el sujeto que conoce el medio y sus riesgos reales porque ha estado expuesto a situaciones de violencia. A pesar de ello, sus percepciones son menos apocalípticas de las que se podría esperar. Ello, en virtud de las divergencias entre riesgo real y percibido mencionadas con anterioridad. Aquellas personas que no han sido victimizadas, que no han victimizado o que no participan en los escenarios del crimen (en tareas de control y justicia), suelen percibir el riesgo de manera más radical. En tal sentido, la provocativa tesis de Robert Castel (2006) argumenta que la inseguridad moderna no sería la ausencia de protecciones o medios, sino todo lo contrario, una obsesiva manía vinculada a la búsqueda incesante de seguridad en un mundo social interrelacionado. Esa propia búsqueda frenética en sí, es la que genera el constante sentimiento de inseguridad (Korstanje, 2009). En síntesis, estar protegido, expresa el autor, es estar en constante situación de amenaza, afirmación que convalida la falta de correspondencia entre el miedo y el peligro real.

Exposición a los medios de comunicación. El cuarto poder aumenta considerablemente el riesgo percibido a través del tratamiento frívolo y sensacionalista de las noticias relacionadas a la violencia directa en sus diversas manifestaciones. Un estado de alarma generalizado se construye a través de su exposición desmedida e irresponsable en los medios de comunicación, los cuales visibilizan sólo las violencias reactivas a un conjunto de violencias solapadas y silenciosas (estructurales y culturales), cuya consideración requeriría esfuerzos comunicacionales propios de un mayor compromiso social.

Políticas de desaliento promovidas por países centrales a visitar un destino turístico. En contextos de relaciones claramente asimétricas entre países, el estigma puede alcanzar niveles a escala nacional. Es el caso de las campañas de desaliento emprendidas cíclicamente por EEUU, dirigidas a los ciudadanos norteamericanos para que desistan de visitar México como lugar de destino turístico. Una vez más el peligro está fuera de casa. La violencia cultural y estructural trasciende naciones. Los esfuerzos por territorializar la violencia están orientados a forjar la ilusión de que se la puede confinar a unos márgenes aprehensibles. Dotar a la violencia de un territorio significa una victoria en tanto confiere la ilusión de que aislando el territorio se la combate (Reguillo, 2005). En tal sentido la violencia es un problema relacional y no un atributo territorial o de determinados sujetos o grupos de población.

CONSIDERACIONES FINALES

Turismo y narcotráfico: una suerte de atracción fatal

La seguridad, es entre otros, uno de los atributos deseables en un destino turístico. Sin embargo, la suerte común de muchos destinos (por sus condiciones privilegiadas) es convertirse en “plaza” atractiva para su explotación criminal en dos sentidos diferentes: como mercado para consumo de drogas y como mercado de víctimas potenciales para la comisión de todo tipo de delitos (patrimoniales y contra la persona). Las disputas territoriales entre cárteles encuentran en estos destinos un lugar preferente de expansión y dominio, donde obtener un lucro siempre mayor. Ello sin mencionar que son los escenarios predilectos donde exhibir el poder de una violencia ejercida con el único fin de generar el terror. En tal sentido, tanto los destinos turísticos como el conjunto de actividades destinadas a la promoción del turismo aportan condiciones estructurales favorables para el desarrollo de la actividad criminal.

En consecuencia, la naturaleza de la relación entre turismo y narcotráfico excede la simple ecuación a más violencia menos turismo, y exige su abordaje desde un mayor nivel de complejidad. El impacto de la imagen negativa de un destino turístico en términos de seguridad, lejos de lo que podría pensarse, presenta variados matices entre los cuales se mencionan tres:

Primero, si bien el turista no parece ser el objetivo último del crimen organizado es un actor, que por sus condiciones de movilidad y consumo, puede estar al mismo nivel de exposición o más que la población anfitriona. Se pueden señalar así dos etapas de exposición del turista a la violencia. La

primera, cuando sufre los efectos colaterales de la actividad criminal (estar en el momento y en lugar equivocados), y la segunda cuando se convierte en objetivo del crimen engrosando las filas del mercado de población victimizada. Ambos períodos coinciden con las etapas de consolidación monopólica y fragmentación de las organizaciones criminales mexicanas respectivamente.

Segundo, lejos de la verdad resulta suponer que por causa del narcotráfico el turismo en México pueda desaparecer. Éste último buscará recrearse en la búsqueda de nuevos intereses o nichos de oportunidad que muchas de las veces están vinculados, paradójicamente, a lugares donde se perpetraron crímenes de lesa humanidad o a personajes que actúan en la ilegalidad a través del ejercicio de la violencia en sus múltiples manifestaciones. Da cuenta de ello el actual potencial que representa para el turismo mundial la Zona Cero de Nueva York, la cual supera el atractivo original que ostentara la arquitectura de sus torres gemelas o el valor simbólico de su destino. Análogamente, la cultura narco mexicana, las biografías de algunos de sus líderes iniciales, como así también sus ámbitos naturales de dominio y residencia, han despertado un creciente interés en una franja de turistas, particularmente atraídos por el conocimiento de las raíces de un terrorismo local y sus tristes celebridades. Es el caso de los narco-tours en el estado de Sinaloa donde se visitan las residencias de “El chapo” o los lugares que solía frecuentar.

Tercero, más allá de las condiciones desfavorables que en términos de seguridad representa la violencia del crimen organizado para el visitante, el turismo seguirá su desarrollo ascendente e inexorable. Los estudios relacionados al turismo como actividad económica mundial confirman su desarrollo vertiginoso y una tendencia creciente de la actividad en las próximas décadas. La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2011) proyecta 1.8 billones de turistas internacionales en el mundo para 2030. México, país turístico por excelencia, no es la excepción y proyecta el crecimiento de su frecuentación, a pesar del fuerte impacto mediático y social que tiene el terrorismo vinculado con el narcotráfico.

Por último, en el contexto del presente análisis, se hace necesario ampliar los confines conceptuales del *terrorismo* y de su impacto en el turismo, los cuales han sido interpretados en términos de choques civilizatorios desde una visión exclusivamente occidental devenida de Europa y de EEUU. Nuevas formas de terrorismo están presentes en América Latina, surgidas al interior de su propia estructura, las cuales expresan las tensiones bilaterales entre países dentro y fuera de la región, tal como ha sido demostrado en el caso mexicano. Las violencias, a través de las cuales el terrorismo en América Latina se expresa, comportan un problema estructural que le es propio, aunque no exclusivo, cuyo carácter relacional cobra mayor sentido en un mundo cada vez más interconectado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrión, F.** (2014) "Urbicidio o la producción del olvido". *Revista Observatorio Cultural* (25): 116-129
- Castel, R.** (2006) "La inseguridad social. Qué es estar protegido". El Manantial, Buenos Aires
- Castel, R.** (2013) "Políticas de riesgo y sentimiento de inseguridad". En: Castel, R.; Kessler, G.; Merklen, D. & Murard, N. *Individuación, precariedad, inseguridad ¿Desinstitucionalización del presente?* Paidós, Buenos Aires, pp. 33-43
- De la Torre, M.** (2015) "Guanajuato: Espacio, violencia y percepción". *Palapa* III(01): 48-56. <http://revistasacademicas.uco.mx/index.php/palapa/article/view/393> Acceso: 29/09/2017
- Garay Salamanca, L. J. & Salcedo-Albarrán, E.** (2014) "Narcotráfico, corrupción y Estados". Debate, Bogotá
- Garland, D.** (2005) "La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea". Gedisa, Barcelona
- Huntington, S.** (1997) "El choque de civilizaciones y la reconfiguración del orden mundial". Paidós, Buenos Aires
- Kessler, G.** (2009) "El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito". Siglo XXI, Buenos Aires
- Korstanje, M.** (2015) "Evolución conceptual de la literatura turística sobre el terrorismo. Una exploración inicial". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 701-714
- Korstanje, M.** (2009) "Comprender el 11 de Septiembre ¿Y su impacto en el turismo?". *Gaceta de Antropología* 25(1) Disponible en: <http://hdl.handle.net/10481/6861> Acceso: 04/10/2017
- Mendoza, E. V.** (2015) "Las 50 ciudades más violentas del mundo". Forbes, México. Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/las-50-ciudades-mas-violentasdel-mundo/> 17 de mayo de 2016
- OMT** (2011) "Tourism Towards 2030 / Global Overview: 51". Madrid
- Pizam, A.** (2000) "Tourism and terrorism: A historical analysis of major terrorism acts and their impact on tourism destinations". *Tourism Economics* VI(2): 123-138
- Reguillo, R.** (2005) "Ciudades y violencias. Un mapa contra los diagnósticos fatales". En: Reguillo, R. & Godoy, M. *Anatívia, ciudades translocales: Espacios, flujos, representación. Perspectivas desde las Américas*. ITESO - SSRC, México, pp. 392-413
- Torres Oregón, F. & Ramírez Hernández, J.** (2016) "Situación actual de la actividad turística en el contexto de la violencia: el caso de Acapulco, Guerrero". *Revista Economía Actual* 9(3): 46-51
- UNTOC** (2018) "Crimen Organizado Transnacional". Disponible en: <https://www.unodc.org/ropan/es/organized-crime.html> Acceso: 25/01/2018
- Valdés Castellanos, G.** (2013) "Historia del narcotráfico en México". Aguilar, México
- Vellas, F.** (2004) "Economía y política del turismo internacional". Editorial Síntesis, Madrid

Recibido el 11 de diciembre de 2017

Reenviado el 25 de diciembre de 2017

Aceptado el 15 de enero de 2018

Arbitrado anónimamente

INFLUJO DE LAS ALERTAS DE VIAJE EN UN CONTEXTO DE INSEGURIDAD INTERNACIONAL

El caso de Mazatlán, Sinaloa (México)

Silvestre Flores Gamboa*
Universidad Autónoma de
Sinaloa, Mazatlán, México
Martín León Santiesteban**
Universidad de Occidente
Culiacán, México
Juan Pablo Mariño Jiménez***
Universidad Antonio Nariño
Bogotá, Colombia

Resumen: A partir del siglo XXI la seguridad se convirtió en uno de los indicadores más influyentes al momento de planear un viaje. Desde entonces los diferentes estados nacionales han establecido políticas y mecanismos para informar y advertir a sus ciudadanos sobre el peligro o riesgo que existe al viajar a otros sitios alrededor del mundo, siendo el asesinato el rubro con mayor peso al momento de emitir dichos avisos oficiales. El presente artículo evalúa el efecto que produce una alerta de viaje entre el flujo de visitantes norteamericanos y canadienses a un destino turístico mexicano a través de diferentes indicadores turísticos y el número de homicidios registrados entre el año 2006 y 2016, a través de técnicas econométricas como el método de regresión lineal múltiple. Entre los resultados es posible demostrar la relación que tienen los homicidios con la ocupación hotelera y el porcentaje de ocupación de turistas nacionales como extranjeros en el puerto turístico de Mazatlán, México. Asimismo la evidencia estadística establece que este tipo de delitos influyen en el flujo de visitantes internacionales al destino de manera moderada, pero no en su permanencia.

PALABRAS CLAVE: alerta de viaje, narcotráfico, violencia, homicidios, inseguridad.

Abstract: Influence of Travel Alerts in a Context of International Insecurity. The Case of Mazatlán, Sinaloa (México). From the 21st century, security became one of the most influential indicators when planning a trip. Since then the different national states have established policies and mechanisms to inform and warn their citizens about the danger or risk that exists when traveling to other places around the world, with murder being the item with the greatest weight when issuing such official notices. This article evaluates the effect produced by a travel alert between the flow of North American and Canadian visitors to a Mexican tourist destination through different tourism indicators and the number of homicides registered between 2006 and 2016, through econometric techniques such as the multiple linear regression method. Among the results it is possible to demonstrate the relationship between homicides with hotel occupancy and the percentage of occupancy of domestic and foreign tourists in the tourist

* Doctor en Gestión del Turismo por la Universidad de Occidente, Mazatlán, México. Se desempeña como profesor e investigador de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Mazatlán, México. Dirección Postal: Ave. Leonismo Internacional esq. Ave. Universidad s/n, Fracc. Antiguo Aeropuerto, Mazatlán, Sinaloa, México. E-mail: silver@uas.edu.mx

** Doctor en Gestión del Turismo por la Universidad de Occidente, Mazatlán, México. Se desempeña como Director de investigación y posgrado en la Universidad de Occidente, Culiacán, México. Dirección Postal: Blvd Lola Beltrán km 1.5, Culiacán, Sinaloa, México. E-mail: martin.leon@udo.mx

*** Doctor en Gestión del Turismo por la Universidad de Occidente, Mazatlán, México. Se desempeña como profesor investigador junior en la Universidad Antonio Nariño, Bogotá, Colombia. Dirección Postal: Cl. 58a Bis #3794, Bogotá, Cundinamarca, Colombia. E-mail: jupamarino@uan.edu.co

port of Mazatlan, Mexico, as well as statistical evidence that this type of crime influences the flow of international visitors to the destination in a moderate way, but not in their permanence.

KEY WORDS: *travel alert, drug trafficking, violence, homicides, insecurity.*

INTRODUCCIÓN

Los viajes y el turismo en pleno siglo XXI se han convertido en un sector de gran relevancia económica a nivel internacional, datos publicados por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017), indican que en el año 2016 esta actividad a nivel mundial aportó el 10% del PIB (producto interno bruto), generó 1 de cada 10 empleos y representó el 7% de las exportaciones mundiales con un total de 1.4 billones de dólares en este rubro. Asimismo, las llegadas de turistas internacionales alcanzaron la cifra de 1.235 millones en 2016, 3.5 por ciento más que el año anterior.

En relación a las formas de desplazamiento el medio de transporte más utilizado ha sido el avión (55%), mientras que el resto se desplazó por carretera (39%), por tren (2%) y finalmente por vías acuáticas (4%). Por su parte, en lo referente al motivo del desplazamiento, el 2016 reflejó que los viajes por vacaciones, esparcimiento u otras formas de ocio representó un 53% (657 millones), mientras que un 13% indicó hacerlo por negocios o motivos profesionales, otro 27% externó hacerlo por diversos motivos entre los que sobresalen la visita a amigos y parientes, razones religiosas, tratamientos de salud, etc., mientras que el 7% restante no especificó las motivaciones de sus visitas (OMT, 2017).

Tabla 1: Ranking 2015 en llegadas de turistas internacionales (millones de personas)

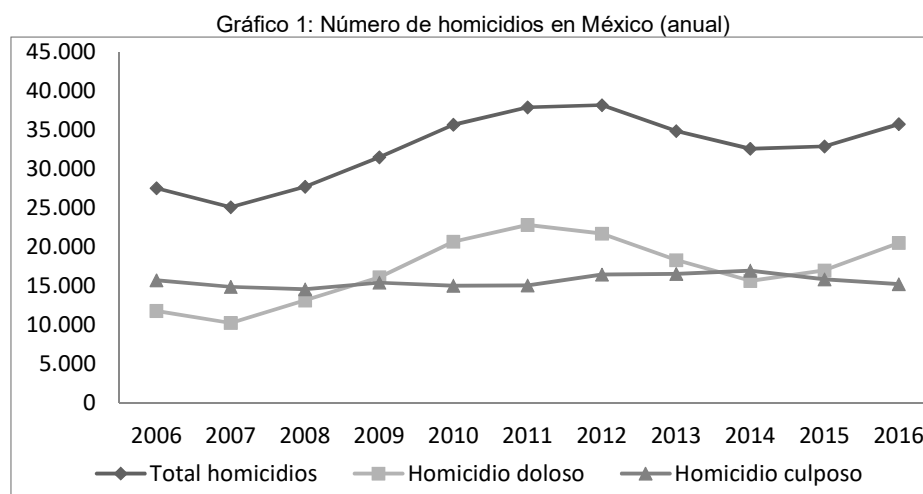
Ranking	País	2013	2014	2015	Var/% 15/14
	Mundial	1,088	1,134	1,184	0.9%
1	Francia	83.6	83.6	84.5	0.1%
2	EE. UU.	70.0	75.0	N.D.	N.D.
3	España	60.7	64.9	68.2	5.0%
4	China	55.7	55.6	56.9	2.3%
5	Italia	47.7	48.6	50.7	4.4%
6	Turquía	37.8	39.8	N.D.	N.D.
7	Alemania	31.5	33.0	35.0	6.0%
8	Reino Unido	31.1	32.6	N.D.	N.D.
9	México	24.2	29.3	32.1	9.5%
10	Rusia	28.4	29.8	31.3	5.0%

Fuente: Elaboración propia con datos del SIIMT (2016) y OMT (2015)

Aún cuando la industria de los viajes y el turismo a nivel internacional muestra crecimiento de acuerdo a las últimas estimaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017), existen regiones que en determinados períodos enfrentan inconsistencias y muestran decremento en sus indicadores, lo que sugiere que varios factores confluyen en la disminución del nivel de competitividad en el sector turístico entre naciones que compiten por el mismo mercado. Por ejemplo, de acuerdo al

ranking de llegadas de turistas internacionales que publica la OMT de forma anual, México pasó de la décima nación que más turistas reciben al decimotercer sitio durante el 2012, un año más tarde bajaría dos peldaños más para quedar ubicado en el décimo quinto sitio. Pese a ello, en el 2014 ocupó la posición número diez gracias a un incremento del 20.5% de visitantes en comparación con un año anterior, mientras que en el 2015 apareció en la novena posición (Tabla 1), regresando a la octava posición en el 2016 (OMT, 2017).

En el caso de México diversos estudios desde un ámbito nacional relacionan la disminución en los principales indicadores turísticos, el debilitamiento de la imagen y la percepción negativa sobre el destino, así como de un incremento paulatino de diferentes delitos, situación que llegó a incidir en la contracción de los flujos de viajeros en diversos segmentos, actividades e indicadores turísticos y económicos, y por ende en la disminución del nivel de competitividad (Ceron & Silva, 2017; Santamaría & Flores, 2012; Nava, 2013; Madrid, 2012; WEF, 2013). Este incremento en los indicadores delictivos generó un problema de seguridad sin precedentes en el país, que coincide con el año 2009, fecha en la cual el país por estrategia de gobierno federal le declara la guerra al narcotráfico, específicamente contra grupos del crimen organizado, desencadenando un aumento en diferentes indicadores delictivos destacando los homicidios (Guerrero, 2011), tal como se aprecia en el Gráfico 1.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SESNSP (2017)

Dentro de este contexto nacional el puerto turístico de Mazatlán en Sinaloa forma parte de un estado de la república mexicana generalmente asociado como un territorio que experimenta de forma perenne la lucha por parte del gobierno contra carteles de la droga que se dedican al narcotráfico en toda sus manifestaciones (Santamaría & Flores, 2012; Córdova, 2011), actividad ilícita catalogada desde finales del siglo XX como la principal actividad criminal a nivel mundial (Benítez, 2000). Dicha situación, aunada al incremento de la violencia alrededor del estado a partir del 2009, ha provocado que el territorio sinaloense sea catalogado no sólo como inseguro girando una serie de recomendaciones en caso de visitarlo, sino inclusive se ha recomendado evitar los viajes que no sean esenciales por parte de

gobiernos como Canadá y Estados Unidos (Tabla 2), quienes al mismo tiempo representan los dos principales países emisores de turistas hacia Mazatlán, Sinaloa.

Tabla 2: Resumen de avisos y advertencias de viaje a Sinaloa (2009-2016)

AÑO	Gobierno de Canadá	Gobierno de Estados Unidos
2009	Crimes, murders and firefights linked to drug turf wars have risen substantially, mainly in the states of Sinaloa .	Crime in Mexico continues at high levels, and it is often violent, especially in the state of Sinaloa . Some bars and nightclubs as Mazatlan can be havens for drug dealers and petty criminals.
2010	Crimes, murders and firefights linked to drug turf wars have risen substantially, mainly in the states of Sinaloa . Travellers have been attacked by heavily armed gangs while driving through highways in the states of Sinaloa. Criminals especially target SUVs and full-size pickup trucks for theft and carjacking along highways of the states of Sinaloa .	Violent crime has recently increased in Mazatlan . In addition to an increase in the murder rate, Mazatlan police report more bank robberies, auto thefts and petty crime than in prior years. The city of Mazatlan has experienced a recent increase in violent crime, with more murders in the first quarter of 2010 than in all of 2009. U.S. citizens should defer unnecessary travel to Culiacan and exercise extreme caution when visiting the rest of the state. The consistent element in these crimes is that they occur at night. For this reason we advise all travelers to stay off the highways of Sinaloa at night.
2011	Travellers have been attacked by heavily armed gangs while driving through highways in the states of Sinaloa . Criminals especially target SUVs and full-size pickup trucks for theft and carjacking along highways of the states. The state of Sinaloa , which includes Mazatlan have experienced a surge in drug related-violence	You are encouraged to visit Mazatlan during daylight hours and limit the time you spend outside tourist centers. Exercise caution during late night and early morning hours when most violent crimes occur.
2012	Travellers have been attacked by heavily armed gangs while driving through highways in the states of Sinaloa . Criminals especially target SUVs and full-size pickup trucks for theft and carjacking along highways of the states of Sinaloa. The states of Sinaloa (including Mazatlán) , have also experienced a surge in violence related to organized crime.	You should defer non-essential travel to the state of Sinaloa except the city of Mazatlan where you should exercise caution particularly late at night and in the early morning. Travel off the toll roads in remote areas of Sinaloa is especially dangerous and should be avoided. We recommend that any other travel in Mazatlan be limited to Zona Dorada and the historic town center, as well as direct routes to/from these locations and the airport.
2013	Foreign Affairs and International Trade Canada advises against non-essential travel to the following northern states: Sinaloa (excluding Mazatlán) , due to continuously high levels of violence linked to organized crime. Violence related to organized crime has surged in the states of Sinaloa (including Mazatlán) , heavily armed gangs have attacked travellers driving on several highways in the states.	You should defer non-essential travel to the state of Sinaloa except the city of Mazatlan where you should exercise caution particularly late at night and in the early morning. Travel off the toll roads in remote areas of Sinaloa is especially dangerous and should be avoided. We recommend that any other travel in Mazatlan be limited to Zona Dorada and the historic town center, as well as direct routes to/from these locations and the airport.
2014	Foreign Affairs, Trade and Development Canada advises against nonessential travel to the northern states of Sinaloa (with the exception of Mazatlán). Violence related to organized crime has surged in the states of Sinaloa (including Mazatlán) , heavily armed gangs have attacked travellers driving on several highways in the states.	You should defer non-essential travel to the state of Sinaloa except the city of Mazatlan where you should exercise caution particularly late at night and in the early morning. Travel off the toll roads in remote areas of Sinaloa is especially dangerous and should be avoided. We recommend that any other travel in Mazatlan be limited to Zona Dorada and the historic town center, as well as direct routes to/from these locations and the airport.
2015	Foreign Affairs, Trade and Development Canada advises against nonessential travel to the northern states of Sinaloa (with the exception of Mazatlán) . Violence related to organized crime has surged in the states of Sinaloa (including Mazatlán) , heavily armed gangs have attacked travellers driving on several highways in the states.	You should defer non-essential travel to the state of Sinaloa except the city of Mazatlan where you should exercise caution particularly late at night and in the early morning. Travel off the toll roads in remote areas of Sinaloa is especially dangerous and should be avoided. We recommend that any other travel in Mazatlan be limited to Zona Dorada and the historic town center, as well as direct routes to/from these locations and the airport.
2016	Foreign Affairs, Trade and Development Canada advises against nonessential travel to the northern states of Sinaloa (with the exception of Mazatlán) . Violence related to organized crime has surged in the states of Sinaloa (including Mazatlán) , heavily armed gangs have attacked travellers driving on several highways in the states.	Defer nonessential travel to the state of Sinaloa except the cities of Mazatlan, Los Mochis, and the Port of Topolobampo , where you should exercise caution. One of Mexico's most powerful criminal organizations is based in the state of Sinaloa, and violent crime rates remain high in many parts of the state. Travel in Mazatlan should be limited to Zona Dorada and the historic town center, as well as direct routes to and from these locations and the airport.

Fuente: Elaboración propia en base al Gobierno de Canadá y Departamento de Estado (EU)

Pese a ello, cifras oficiales evidencian el dinamismo del sector turístico en Mazatlán, principal destino turístico de la entidad, *“cuyas bellezas naturales y escénicas que oferta se sustentan en la playa y sus recursos naturales”* (Flores, León & Zamora, 2016: 38), el cual cuenta con 181 establecimientos registrados en el 2015, 138 de estos son hoteles, 14 moteles, 8 casas de huéspedes, 1 cabaña, 6 posadas, 9 establecimientos de tipo tráiler parks y el restante (18), concebidos como otro tipo de establecimientos entre los que se pueden encontrar bungalows, campamentos, condominios, departamentos, hostales y villas. En suma, de 11,457 cuartos ofertados en el puerto, la gran mayoría (9,951) son de hotel, seguidos por 549 cuartos de motel y 528 espacios para casas rodantes, el resto se distribuye entre otro tipo de alojamientos (INEGI, 2016), como parte de su oferta de hospedaje.

Asimismo, en lo correspondiente al número de establecimientos que ofrecen servicios de alimentos y bebidas, el puerto tiene registrados un total de 744 de los cuales 531 son restaurantes y 69 bares, 13 discotecas o centros nocturnos. Igualmente, existen 37 agencias de viajes, 3 parques acuáticos, 21 empresas arrendadoras de automóviles, 4 campos de golf y 98 establecimientos para el servicio de convenciones. Dicha infraestructura turística continúa su función debido a la corriente de viajeros al destino según cifras oficiales.

Dentro de un contexto en el que ante los incrementos en cifras delictivas y permanentes alertas de viaje, debería concretar la máxima que determinado destino percibido como inseguro se enfilaba a una crisis que no sólo reduciría su actividad, sino que podría desaparecer como tal, dentro del mercado turístico (Tarlow, citado por Korstanje, 2016). En el negocio del turismo es evidente su sensibilidad a factores externos e internos que desmotivan el interés por viajar, siendo uno de ellos la seguridad, cuya afectación ha sido medida desde diversas ópticas teóricas y metodológicas. En este sentido, este estudio plantea la necesidad de responder a las siguientes interrogantes: ¿valora el viajero la seguridad al momento de planear y ejecutar su viaje?, ¿las alertas de viaje que emiten naciones como Estados Unidos y Canadá influyen en la decisión de viaje entre sus conciudadanos?, ¿representan los homicidios un indicador relevante al momento de medir la inseguridad?

SEGURIDAD Y ALERTAS DE VIAJE EN EL TURISMO

Una aproximación general

El turismo, más allá de la concepción tradicional de interpretarlo como un fenómeno social que se desplaza voluntariamente en mayor medida por motivos de ocio, es necesario concebirlo a partir de una combinación de dinamismos, como *“los procesos, actividades y resultados que surgen de la relación e interacción entre turistas, prestadores de servicios turísticos, gobiernos y comunidades anfitrionas, así como el entorno en el proceso de atraer y alojar a estos visitantes”* (Goeldner & Ritchie, 2011: 6). Dicho concepto nos permite entender la complejidad y multiplicidad de formas en las que el fenómeno puede ser representado y por ende estudiado.

La relevancia de la seguridad en un territorio no es nueva, desde un punto de vista histórico dicha idea está relacionada con la paz o tranquilidad desde la época medieval, de hecho es dentro del período absolutista y ante una importante preocupación del gobierno por sus pobladores entre los siglos XV y XVII, que se generaron aparatos burocráticos como tribunales, ejércitos, diplomacia, administración, entre otros, *“que debían operar esa voluntad soberana de regir la vida y felicidad de los súbditos, aun sin el consentimiento de estos últimos”* (González et al., 1994: 25).

Como parte de los antecedentes del Estado Moderno conocido a través de las ideas liberales de la ilustración en el siglo XVIII, la Revolución francesa y la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano en 1789 reflejaron no sólo el rompimiento entre el Estado religioso y el Estado civil (Cerde, 2011), sino que también se manifestaría un cambio en la relación de manera inversamente proporcional como parte del pensamiento moderno liberal de seguridad al ser ahora de los gobernados, no la de los gobernantes (González et al., 1994). Por lo tanto, esta se torna por un lado como un derecho, y por otro como una obligación del poder público, es decir, del gobierno o Estado.

En la época actual, aunque la seguridad remite a un concepto vinculado a una ley, territorio y estado (Korstanje, 2012), en una sociedad globalizada no sólo tiene diversas definiciones, manifestaciones y composiciones situándola como una palabra compuesta (Cerde, 2011). Al mismo tiempo, representa un concepto abstracto, por lo que entraña múltiples problemas conceptuales. Por ejemplo, ¿seguridad o inseguridad?, de acuerdo a Ruidíaz (citado por Huesca & Ortega, 2007), ambos términos presentan una perspectiva positiva (seguridad) o negativa (inseguridad), según su enfoque. Sin embargo, son al mismo tiempo construcciones, en otras palabras, dos caras de una misma realidad (Huesca & Ortega, 2007), de ahí la necesidad de utilizar ambos conceptos en diferentes situaciones.

De tal manera que la seguridad, en un sentido muy amplio es un concepto que hace referencia a la libertad frente a toda amenaza, mientras que en términos más específicos, ésta se explica como un estado subjetivo que permite percibir que el desplazamiento en un espacio exento de riesgos reales o potenciales (Grünewald, 2010). Sin embargo, al ser la seguridad un bien intangible, sólo se materializa en toda su dimensión cuando ésta falla. En este sentido, la seguridad implica ausencia de peligro para la persona, pero cuando esta *“se traslada a espacios públicos o involucra a un conglomerado social, se tiene que ampliar el término a seguridad pública”* (Cerde, 2011:39). Por consiguiente, ésta última hace más referencia al mantenimiento de la paz y el orden público, protección que se genera a través de mecanismos de control penal, acciones de prevención y represión de ciertos delitos, así como de faltas administrativas que la vulneran, *“particularmente a través de los sistemas de procuración e impartición de justicia y de los sistemas de policías preventivas”* (González Ruiz et al., 1994: 43).

A partir de un contexto turístico, no se puede excluir la importancia en la seguridad del turista pues éste está estrechamente ligado con la población a través de diferentes interacciones como los ingresos económicos producidos por ellos, etc. En este sentido, la *seguridad turística* es definida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes,

prestadores de servicios y miembros de comunidades receptoras (Grünnewald, 2010). En una óptica inversa, quienes laboran directa o indirectamente en el sector turístico no están exentos de cometer por descuido, negligencia o impericia, o con dolo y mala fe, alguna conducta tipificada como delito (López, 2008), razón por la cual es amplio el campo de acción de estos sujetos.

En este sentido, para que un territorio o destino garantice la seguridad tanto de sus residentes como de sus visitantes, es decir que se proteja físicamente a las personas, sus bienes, servicios, sus derechos y garantías o bien, de las amenazas que puedan vulnerar su existencia, aplicable a la generalidad del territorio de la nación, indistintamente se trate de un destino turístico o de residencia permanente, forzosamente se tiene que hacer uso de los mecanismos que el estado provee.

Dentro de este contexto, y como parte de un ejercicio visionario para el período comprendido entre 1995 y 2020, la Organización Mundial del Turismo (OMT), describió una serie de factores e influencias importantes que podrían afectar la actividad turística internacional, siendo la seguridad en el viaje una de ellas, al grado de aseverar que *“el turismo no florecerá en destinos con agitaciones sociales, en guerra o donde los turistas perciban que su salud o seguridad personal están amenazadas”* (OMT, 1999: 9). Sin embargo, independientemente del énfasis o contexto, queda claro que la mayoría de los turistas no gastará su dinero para visitar un destino donde la seguridad y el bienestar puedan estar en peligro (Pizam & Mansfeld, citado por Dimanche & Lepetic, 1999). Consecuentemente, la conducta del consumidor dentro del proceso de compra, especialmente si se trata de productos turísticos, está determinada de manera muy sensitiva en la percepción de seguridad y riesgo sobre el destino a visitar (Domínguez *et al.*, 2002).

Al ser la seguridad una construcción social (Korstanje, 2012), todo análisis sobre la misma debe sujetarse en realidades del contexto, es decir contar con pleno conocimiento del tipo de problemática y su relación con la actividad turística en determinado momento. Por ejemplo, después de los atentados terroristas del 2001 en Nueva York, Estados Unidos, las cuestiones de seguridad estuvieron enfocadas a contrarrestar amenazas terroristas en su zona, en Colombia los esfuerzos se concentraron en evitar atentados guerrilleros, mientras que en México se buscó contrarrestar en algunas zonas hechos violentos producidos por el narcotráfico como parte de los problemas de seguridad focalizados (Santamaría & Flores, 2012).

En este orden de ideas, un hecho violento de gran magnitud como un acto terrorista puede ocurrir en cualquier territorio del mundo, sus múltiples impactos negativos pueden afectar no sólo ciudades o destinos turísticos sino naciones en su totalidad. Tal es el caso del atentado que fue objeto la ciudad de Nueva York, Estados Unidos, el día 11 de Septiembre de 2001, que *“modificó de manera radical la actividad económica en prácticamente todas las áreas de negocios”* (Yarto, 2012: 96), eliminando de momento también los viajes largos y las estadías prolongadas, alterando con ello no sólo la actividad turística de ese país, sino del escenario turístico internacional (Molina, 2006), originando con ello

cambios radicales en las nuevas estrategias de seguridad, sobre todo en aeropuertos, así como también en las pautas de consumo en los viajes internacionales.

Dicho acontecimiento representó una reconfiguración “*en la forma en que las naciones construyen y re-construyen sus propios sentidos de frontera y seguridad*” (Amorim *et al.*, 2012: 2). Otro de los cambios más notables a partir del siglo XXI es el uso y estandarización de las alertas o advertencias de viaje como una vía de comunicación entre las autoridades de cada nación responsables de otorgar seguridad a sus coterráneos. Tal es el caso de Estados Unidos, quien fortaleció dicho sistema a partir del 11 de septiembre del 2001 (Bringas & Verduzco, 2008: 21), convirtiéndose en una política permanente entre otros países que también la implementan como Canadá, Reino Unido, Australia, España, entre otros.

En la actualidad dicho mecanismo es de carácter permanente, existe un catálogo de naciones y países que son monitoreadas en función de su seguridad, actualizando su estatus de acuerdo a la visión y decisión del país que la emite, en ocasiones puede obedecer a situaciones de salud, catástrofes naturales, reglamentos y pautas de conducta, aunque generalmente es asociada a situaciones de violencia e inseguridad. Sin embargo, la forma en la que se estructura puede variar entre una nación y otra, por ejemplo el Gobierno de Canadá (2016) establece una clasificación en cuatro niveles en función de la seguridad que existe en determinado país (Ejercer las precauciones de seguridad normales, ejercer un alto grado de precaución, evitar viajes no esenciales o evitar todos los viajes).

Por su parte, el gobierno de los Estados Unidos emite dos tipos de avisos: la advertencia de viaje (*travel alert*), formulada para eventos de corto plazo, por ejemplo elecciones en medio de manifestaciones o disturbios sociales, en caso de alguna alerta sanitaria o ante evidencia de un riesgo elevado de ataque terrorista; y la advertencia de viaje (*travel warning*), la cual tiene mayor peso y generalmente se emite a largo plazo (Departamento de Estado, 2016). Aunque un aviso o advertencia se aplica técnicamente a toda una nación, los peligros y las precauciones pueden ser específicas para ciertas ciudades o regiones (Friend, 2011).

Uno de los usos prácticos que se le da a las alertas de viaje se sitúa en el terreno educativo, ya que en Estados Unidos existe una fuerte y constante movilidad de estudiantes que se dirigen a otras instituciones alrededor del mundo, por lo que de existir una advertencia algunas instituciones u organizaciones simplemente prohíben su viaje como parte de su política de seguridad (Friend, 2011: 2). Pero, ¿realmente una alerta de viaje es una directriz generalmente seguida por los ciudadanos? como lo señala Fernández (2002: 71), incluso afecta directamente a la ciudad que es mencionada de forma permanente en dichas advertencias como lo afirman Bringas & Verduzco (2008: 21) en el caso de algunas ciudades fronterizas de México.

Existe poca evidencia empírica que permita comprobar el nivel de influencia de una alerta de viaje en la decisión final del viajero como producto de la inseguridad del destino a visitar. Sondeos en medios

de comunicación permiten vislumbrar parte del fenómeno, por ejemplo 9 de cada 10 turistas británicos ignoran las advertencias de viaje de su propio gobierno, y si su destino presentaba alguna advertencia el 53% seguirían adelante con su plan vacacional. Mientras que en Estados Unidos sólo un 18% de los encuestados señaló que alteraría completamente sus planes de viaje en respuesta a una advertencia (Flores *et al.*, 2016: 106).

En otro estudio se interrogó a turistas norteamericanos y canadienses que viajan en casas rodantes, quienes dadas las características de su viaje vía terrestre señalaron informarse regularmente de las advertencias de viaje hechas por sus gobiernos, pero sólo un 10.5 por ciento de los entrevistados modificaría su travesía en respuesta a ello, un 30% no lo haría, mientras que el resto mostró indecisión (Flores *et al.*, 2016: 116). Por su parte, Ceron & Silva (2017), aunque no relacionan directamente en su estudio la alerta de seguridad como variable, mediante un análisis econométrico valoran la influencia de la inseguridad pública entre el desplazamiento del turismo internacional a México, señalado que a pesar de cierto aumento en el índice delictivo en algunos períodos y cierta disminución en los indicadores turísticos, el interés por viajar a México continúa. Por lo anterior, uno de los propósitos en este estudio es analizar la influencia de las advertencias en uno destino mexicano como es el caso de Mazatlán y evaluar mediante técnicas econométricas su nivel de afectación.

EL ABORDAJE TEÓRICO Y EMPÍRICO EN RELACIÓN A LA SEGURIDAD Y EL TURISMO

Desde el punto de vista científico, delimitar el grado de importancia e influencia de la seguridad en el ámbito turístico ha sido expuesto en diferentes estudios académicos e investigaciones científicas, destacando aquellos que analizan la percepción de los visitantes sobre un destino en particular a través de diferentes estrategias metodológicas como encuestas y cuestionarios en mayor medida (Amorin *et al.*, 2012; Martínez *et al.*, 2012; George, 2010; Yüksel & Yüksel, 2007; George, 2003; Barker, Page & Meyer, 2003). En este mismo sentido, Bringas & Verduzco (2008), a finales de la primera década del siglo XXI analizaron la afectación de la inseguridad centrándose en la percepción de la persona, independientemente del tipo de delito, llegando a la conclusión que entre el 36 y el 62 por ciento de los residentes de ciudades fronterizas de Estados Unidos, mercado potencial de visitantes hacia ciudades fronterizas de México, señalaron a la inseguridad como el factor principal para no visitar dichas zonas.

Por su parte, Santamaría & Flores (2012), sugieren atender y entender este fenómeno desde una gama de cuatro posibles escenarios en los que determinados sucesos relacionados, no sólo con manifestaciones violentas sino con aquellos que también provocan inseguridad y que no necesariamente producen daño físico o económico, podrían afectar de diversas formas a determinado destino turístico. En esta idea, en el primer escenario los actos violentos que ocurren dentro del mismo destino (robos, marchas, plantones, interrupción o bloqueos permanentes a las vías de comunicación, entre otros), afectan la imagen turística e influye en la decisión de visitantes en un radio estatal o regional, o de la misma población que hace uso de los servicios turísticos y atractivos del lugar, como producto de la difusión en los medios de comunicación local.

En cuanto a un *segundo escenario* la violencia que se presenta a nivel regional o estatal, reflejada en homicidios, narcotráfico, robo violento, secuestros y todas aquellas actividades o situaciones de inestabilidad social que se generen dentro del espacio territorial que identifican a determinada región o Estado al que pertenece políticamente el destino turístico afectan también la imagen y decisión de turistas regionales y nacionales por viajar al destino. Dentro del *tercer escenario* la violencia que se resalta a nivel nacional en los diferentes medios de comunicación masiva tanto nacionales como extranjeros puede afectar la decisión de viajar a determinado destino por parte de turistas (nacionales y extranjeros), quienes por no contar con información precisa y confiable sobre determinada situación inestable o violenta etiquetan al país, al destino o la región como insegura. Tal es el caso del levantamiento “zapatista” en el Estado de Chiapas que desde 1994 afectó la afluencia turística en diversos destinos de la misma entidad.

En lo que respecta al *cuarto escenario* de análisis, éste se puede desarrollar cuando hechos violentos que se suscitan dentro de los mercados emisores de turistas inhiben la decisión de viajar, afectando directamente al destino receptor de los mismos. Por ejemplo, la caída en la afluencia de turistas norteamericanos a diferentes destinos extranjeros provocada por los hechos terroristas del 11 de septiembre de 2001 en la ciudad de Nueva York. Cabe mencionar que dado el carácter dinámico del fenómeno de la violencia, se pueden presentar más de un escenario a la vez, lo que provocaría mayor daño en los diversos indicadores económicos y turísticos de un destino en particular. Pese a ello, el modelo propuesto no es capaz de evaluar con una certeza matemática el impacto real de la violencia o la inseguridad en un destino turístico.

Asimismo, se ha sugerido que el delito que más se relaciona con la actividad turística es el robo (Lozano, 2005), en otros, se señala que la infracción que mayor impacto tiene en la disminución de la competitividad turística de un destino es el homicidio doloso (Flores, 2013). Sin embargo, más allá del plano teórico y descriptivo, en los últimos años también han proliferado publicaciones científicas en diferentes campos disciplinares que tratan de vincular el turismo con la seguridad o violencia desde una perspectiva más integral mediante la aplicación de diferentes ejercicios matemáticos y estadísticos, que van desde los más elementales al correlacionar uno o dos elementos hasta el uso de metodologías y herramientas con mayor grado de profundidad empírica.

Por ejemplo, Baker & Stockton (2014), proponen evaluar la relación entre el número de turistas y el delito a partir de la comparación de dos ciudades estadounidenses en una serie de doce años (2000 a 2012), para ello utilizaron datos delincuenciales extraídos del Buró Federal de Investigación (FBI, por sus siglas en inglés), que después transformaron en tasas de criminalidad. Para establecer el alcance de la relación (número de visitantes e índice de criminalidad), se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Sin embargo, el estudio señala una marcada disminución de los delitos y su respectiva tasa durante los últimos 8 años, y si bien señalan que tanto Las Vegas, Nevada como Honolulu, Hawai, muestran correlación significativa en determinados delitos como el robo o asalto agravado en relación al número de visitantes, no es posible especificar qué delito o determinado número de ellos, inciden en

mayor medida en la disminución o aumento de visitas a dichos destinos, es decir, se les da la misma importancia a todos.

Por otro lado, Altindag (2014), desde una perspectiva econométrica basada en el uso de un panel de datos circunscrito a países europeos en un período que va de 1995 a 2003, analiza la influencia del crimen sobre la actividad turística internacional, utilizando como base de datos de los delitos a la European Sourcebook of Crime y con ello estimar la influencia del crimen en el turismo internacional al aplicarlo en 35 países europeos, utilizar diversas bases de datos y agrupación de estas en tasas demuestra una mayor complejidad en el diseño metodológico. No obstante, existen algunas debilidades, por ejemplo sus resultados son muy generales, no especifica las naciones en las que la tasa de criminalidad tiene un significativo impacto en los ingresos por turismo internacional.

Por su parte, Ceron & Silva (2017), también desde una perspectiva de análisis económico, utilizan el número de homicidios como variable para evaluar la relación turismo vs inseguridad a partir de la llegada de visitantes internacionales hacia México, cuyos principales resultados destaca que cualquier perturbación estadística en los homicidios produce un efecto negativo y significativo sobre las series de tiempo del número del turismo internacional en evaluación. Finalmente, Flores & Leyva (2015), evalúan la seguridad pública de municipios turísticos de sol y playa en México a partir de una herramienta del análisis multicriterio basada en el método ELECTRE III, y el uso de un algoritmo evolutivo multiobjetivo, que da como resultado una recomendación, es decir, un ranking de sitios con mejor seguridad pública en orden decreciente, útil para evidenciar qué sitios poseen mayor valoración o seguridad que otros en relación a los delitos o indicadores establecidos para ello.

METODOLOGÍA

Ante un contexto donde la seguridad asume un rol importante al momento de decidir realizar un desplazamiento fuera del lugar de residencia, aunado a la constante práctica de recomendar o alertar a los ciudadanos extranjeros sobre la visita a México como país o determinado tipo de espacio geográfico, exista o no un peligro cuantificable o meramente subjetivo. El método utilizado para llevar a cabo la recolección de datos y cumplir así con los objetivos propuestos, éstos están cimentados en técnicas de investigación documental bajo un enfoque cuantitativo a través del uso de un modelo de regresión lineal múltiple.

Los indicadores turísticos como el número de llegadas de visitantes, el porcentaje de ocupación, así como el número de vuelos y pasajeros de procedencia nacional y extranjera, agrupadas en líneas del tiempo para el período de 2006 a 2016 fueron recabadas de la base de datos del Sistema integral de información de mercados turísticos SIIMT (2017). Mientras que la cifra delictiva, específicamente el número de homicidios, fue extraída del Secretariado del Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública SESNSP (2017).

Por su parte, la regresión múltiple tiene como objetivo analizar un modelo que pretende explicar el comportamiento de una variable (variable endógena, explicada o dependiente), que se designará como Y , utilizando la información proporcionada por los valores tomados por un conjunto de variables explicativas (exógenas o independientes), que se designará por $X_1, X_2, \dots, X_k$. Tanto las variables exógenas como la endógena son cuantitativas. En este sentido, el modelo lineal (modelo econométrico) viene dado de la forma:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k + u$$

Los coeficientes (parámetros) $b_1, b_2, \dots, b_k$ denotan la magnitud del efecto que las variables explicativas (exógenas o independientes) $X_1, X_2, \dots, X_k$ tienen sobre la variable explicativa (endógena o dependiente) Y . El coeficiente b_0 se denomina término constante (o independiente) del modelo. El término u se denomina término de error del modelo.

Se dispone de un conjunto de T observaciones para cada una de las variables endógenas y exógenas. Entonces, se podrá escribir el modelo de la forma:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k + u \quad t: 1, 2, 3, \dots, T$$

La aparición (no necesaria) de un término independiente en el modelo puede interpretarse como la presencia de una primera variable X_0 cuyo valor sea siempre 1.

El problema fundamental que se aborda es el siguiente: suponiendo que la relación entre la variable Y y el conjunto de variables $X_1, X_2, \dots, X_k$ es como se ha descrito en el modelo, y que se dispone de un conjunto de T observaciones para cada una de las variables, la endógena y las exógenas, ¿cómo pueden asignarse los valores números a los parámetros $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ basándonos en la información muestral? Estos valores se llamarán estimaciones de los parámetros.

Una vez encontradas las estimaciones de los parámetros del modelo, es posible hacer predicciones acerca del comportamiento futuro de la variable Y . Por consiguiente, se formuló el modelo lineal bajo las siguientes hipótesis:

- Las variables $X_1, X_2, \dots, X_k$ son deterministas (no son variables aleatorias), ya que su valor es un valor constante proveniente de una muestra tomada.
- La variable u (término de error) es una variable aleatoria con esperanza nula y matriz de covarianzas constante y diagonal (matriz escalar). Es decir que, para todo t , la variable u_t tiene media cero y varianza σ^2 no dependiente de t , y además $Cov(u_i, u_j) = 0$ para todo i y para todo j distintos entre sí. El hecho de que la varianza de u_t sea constante para todo t (que no dependa de t), se denomina hipótesis de homoscedasticidad. El hecho de que $Cov(u_i, u_j) = 0$ para todo i distinto de j se denomina hipótesis de *no autocorrelación*.

- La variable Y es aleatoria, ya que depende de la variable aleatoria u .
- También se supone la ausencia de errores de especificación, es decir, que se supone que todas las variables X que son relevantes para la explicación de la variable Y , están incluidas en la definición del modelo lineal.
- Las variables $X_1, X_2, \dots, X_k$ son linealmente independientes, es decir, no existe relación lineal exacta entre ellas. Esta hipótesis se denomina hipótesis de *independencia*, y cuando no se cumple, se dice que el modelo presenta *multicolinealidad*.
- A veces se considera la hipótesis de normalidad de los residuos, consistente en que las variables u_t sean normales para todo t .

Finalmente, en esta investigación, no existe la posibilidad de plantear o ajustar alguna teoría económica, social o política a los datos, la intención es la de modelar en base a la evidencia. En este sentido, se considera una serie de tiempo anual (2006-2016). El ejercicio se realizó en el SPSS versión 19. Se buscó ajustar el modelo con el resultado R y R cuadrado.

RESULTADOS

El análisis presentado anteriormente, pretende demostrar la relación que tienen los homicidios con la ocupación hotelera y el porcentaje de ocupación de turistas nacionales como extranjeros. En las Tablas 3 y 4 se resumen las características esenciales del modelo y la tabla ANOVA cuyo p-valor del estadístico de la F indica significatividad conjunta de los parámetros estimados del modelo por ser muy pequeño. Se observa el resultado obtenido en la Durbin Watson vale 2.860, mismo que se encuentra por arriba del valor 2, lo que indica la ausencia de problemas de correlación. Asimismo el R y R cuadrado se encuentran cercanos al 1, lo que confirma la correlación existente entre las variables usadas en el modelo.

Tabla 3: Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típico de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	.876 ^a	.767	.581	72.440	.767	4.115	4	5	.076	2.860

a. Variables predictoras: (Constante), PExt, PNac, TurExt, TurNac

b. Variable dependiente: Homicidio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	86378.406	4	21594.601	4.115	.076 ^b
1 Residual	26237.994	5	5247.599		
Total	112616.400	9			

a. Variable dependiente: Homicidio

b. Variables predictoras: (Constante), PExt, PNac, TurExt, TurNac

Fuente: Elaboración propia

Las Tablas 5 y 6 presentan las estimaciones de los coeficientes del modelo (homicidios = $848.736 + 0.002 \text{ TurNac} + -0.001 \text{ TurExt} + 50.856 \text{ PNac} + -81.909 \text{ PExt}$) y sus intervalos de confianza al 95%. También se observa que la significatividad individual de los parámetros estimados es muy buena, ya que los p-valores (columna Sig.) son muy bajos para el turismo nacional y porcentaje de ocupación de nacionales.

Tabla 5: Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	848.736	1107.682		.766	.478
TurNac	.002	.001	4.398	2.541	.052
1 TurExt	-.001	.002	-.536	-.662	.537
PNac	50.856	18.883	1.530	2.693	.043
PExt	-81.909	38.628	-4.028	-2.120	.087

a. Variable dependiente: Homicidio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Coeficientes^a

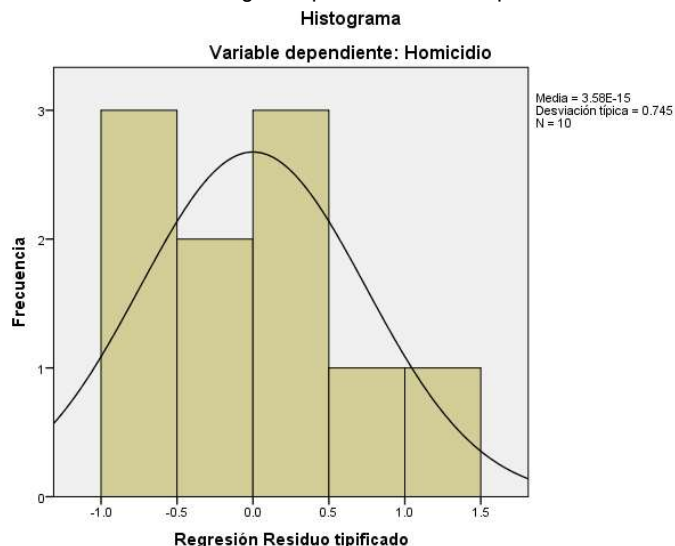
Modelo	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
	Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
(Constante)	-1998.652	3696.123					
TurNac	.000	.003	-.032	.751	.549	.016	64.290
1 TurExt	-.005	.003	.619	-.284	-.143	.071	14.083
PNac	2.316	99.396	-.090	.769	.581	.144	6.924
PExt	-181.205	17.386	-.342	-.688	-.458	.013	77.449

a. Variable dependiente: Homicidio

Fuente: Elaboración propia

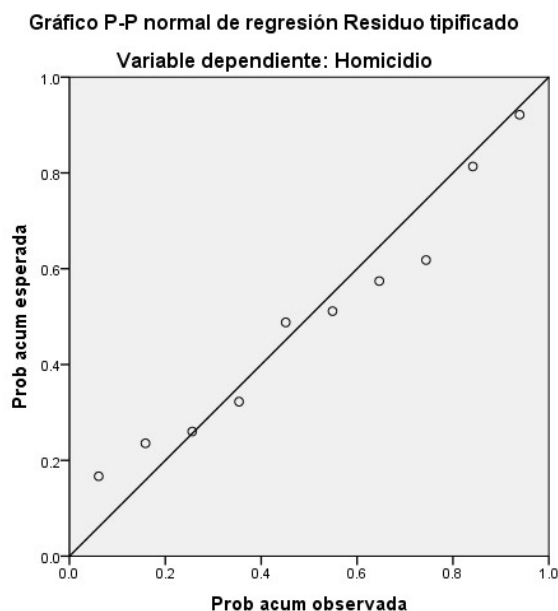
En el Gráfico 2 se muestra el histograma para la variable dependiente y en el Gráfico 3 la normalidad de residuos que corrobora dicha normalidad. Por lo tanto, la hipótesis de normalidad tampoco presenta problemas.

Gráfico 2: Histograma para la variable dependiente



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Normalidad de residuos



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

En un mundo globalizado como el actual y ante un contexto revolucionario de los medios de comunicación digital, resulta más que claro y comprobable, la posibilidad que cualquier región puede experimentar determinadas condiciones de inseguridad, lo que representa a su vez un constante desafío para el gobierno de cada nación, responsables de velar por los intereses de sus residentes y visitantes, en el sentido de establecer mecanismos que le permitan otorgar seguridad en las mejores condiciones posibles, ya que en ningún momento, independientemente del contexto social, puede garantizarse una seguridad absoluta, es decir llegar a una tasa de cero delitos. No obstante, se pueden optimizar las medidas que reduzcan las posibilidades de que las amenazas se concreten, reduciendo con ello los indicadores de inseguridad a través de estudios concretos, espaciales y que recojan la construcción social para cada escenario según sus condiciones del momento de una forma integral, sin caer en la espejismo dicotómico de establecer dos bandos, lo seguro e inseguro, o bien como establece Korstanje (2012) espacios con civilizados y bárbaros.

Si bien el uso de las alertas y advertencias de viajes por parte de las naciones occidentales es parte de una política permanente para aconsejar a sus ciudadanos sobre las condiciones “reales” en territorios ubicados fuera de sus propias fronteras como si fuera un reporte meteorológico donde se establecen previsiones por espacios geográficos claramente delimitados, representa también una herramienta coercitiva para aquellas naciones o destinos que dependen, en su creencia que dichas alertas provocarán problemas en el negocio del turismo. Asimismo, de acuerdo a los resultados de este estudio y otros similares (Ceron & Silva, 2017; Flores *et al.*, 2016) y en referencia al nivel de alerta emitido en el período analizado, ante un incremento de la inseguridad manifestada en los principales

indicadores delictivos, no necesariamente corresponde a una afectación marcada, en todo caso es marginal y en determinada oferta del destino, no de manera integral o global a toda la industria. Tal es el caso del presente estudio, que si bien hace alusión a un destino en particular, la técnica econométrica empleada estableció una disminución moderada en cuanto a la llegada de turistas extranjeros, número de vuelos, pero no así en el mercado nacional que muestra inclusive un aumento.

Dicha situación refleja una contradicción, si bien el número de homicidios sirve para asociar un aumento en la inseguridad y al mismo tiempo es parte de los indicadores utilizados por gobiernos como Canadá y Estados Unidos para emitir sus avisos en relación al puerto turístico de Mazatlán y el estado de Sinaloa, donde está circunscrito, es claro que la afectación es mínima, caso contrario, existe un aumento marcado en los indicadores de turistas de procedencia nacional, sobre todo a partir del 2013. Es posible entonces que individuos dentro de su propio país perciban menos peligro, o bien más seguro su país, que los mismos extranjeros. Es necesario profundizar en el tema, hacer otros análisis en diferentes regiones, o donde el contexto violento sea más drástico, como aquellas regiones con problemas permanentes de terrorismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altindag, D. T.** (2014) "Crime and international tourism". *Journal of Labor Research* 34: 1-14
- Amorim, E.; Gandara, J. M.; Tarlow, P. & Korstanje, M.** (2012) "Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas". *Revista de Análisis Turístico* (14): 1-9
- Baker D. & Stockton, S.** (2014) "Tourism and crime in America: A preliminary assessment of the relationship between the number of tourists and crime, two major American tourist cities". *International Journal of Safety and Security in Tourism* (5): 1-25
- Barker, M.; Page, S. J. & Meyer, D.** (2003) "Urban visitor perceptions of safety during a special event". *Journal of Travel Research* 41: 355-361
- Benítez Manaut, R.** (2000) "La contención de los grupos armados, narcotráfico y el crimen organizado en México: El papel de las fuerzas armadas". En: Bailey, J. & Godson, R. (Eds.) *Crimen organizado y gobernabilidad democrática*. Editorial Grijalbo, México, pp. 179-225
- Bringas Rábago, N. L. & Verduzco Chávez, B.** (2008) "La construcción de la frontera norte como destino turístico en un contexto de alertas de seguridad". *Región y Sociedad* XX(42): 3-36
- Cerda Lugo, J.** (2011) "La garantía de seguridad pública en México". Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán
- Ceron Monroy, H. & Silva Urrutia, J. E.** (2017) "La relación entre un proxy de la dinámica de la inseguridad pública y el turismo internacional a México: un análisis econométrico". *El Periplo Sustentable* (33): 105-131
- Córdova, N.** (2011) "La narcocultura: Simbología de la transgresión, el poder y la muerte. Sinaloa y la leyenda negra". Universidad Autónoma de Sinaloa, Mazatlán

- Departamento de Estado** (2016) "México travel advisory". Bureau of Consular Affairs. Disponible en: <https://travel.state.gov/content/travel/en/traveladvisories/traveladvisories/mexico-travel-advisory.html>
Acceso el 05/06/17
- Dimanche, F. & Lepetic, A.** (1999) "New Orleans tourism and crime: A case study". *Journal of Travel Research* 38: 19-23
- Domínguez, P.; Bernard, A. & Esteban, B.** (2002) "Image, safety and risk management in tourism destinations". *Studies and Perspectives in Tourism Electronic Journal* 11(1): 31-44
- Fernández Ávila, V. R.** (2002) "El impacto del terrorismo en las llegadas de turismo internacional. Algunos ejemplos". *Anuario Turismo y Sociedad* 5(1): 70-79
- Flores Gamboa, S.** (2013) "La seguridad como factor de competitividad en el turismo de cruceros. Un estudio comparativo entre Mazatlán y Puerto Vallarta del 2007 al 2012". *Memoria del 3er. Congreso Internacional Turismo y Economía*. Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro de Arteaga, pp. 177-195
- Flores Gamboa, S.; León Santiesteban, M. & Zamora Aguayo, L. F.** (2016) "Diagnóstico, planificación y gestión del turismo en razón de la seguridad pública en Mazatlán, Sinaloa". En: Gastélum Escalante, J. A. & López Aguilar, M. (eds.) *Educación, ciencia y tecnología para el desarrollo sustentable de Sinaloa*. Universidad de Occidente, Los Mochis, pp. 36-49
- Flores Gamboa, S. & Leyva López, J. C.** (2015) "Evaluación de la seguridad pública en municipios turísticos de México bajo un enfoque multicriterio. Un caso de estudio". En: León Santiesteban, M. & Gastelum Escalante, J. (eds.) *Economía sinaloense. Estrategias de desarrollo*. Editorial Del Lirio, México, pp. 137 – 164
- Flores Gamboa, S.; Mariño Jiménez, J. P.; León Santiesteban, M. & Liz, A. P.** (2016) "Percepción de seguridad del turismo extranjero que arriba en casas rodantes a playas de Mazatlán (Sinaloa)". *Turismo y Sociedad* XIX: 97-119. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n19.06> Acceso el 10/05/17
- Friend, J.** (2011) "Travel warnings: Developing effective response procedures". *International Educator*. Disponible en: http://www.nafsa.org/_/File/_/novdec10_supplement.pdf Acceso el 10/07/17
- George, R.** (2010) "Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town". *Tourism Management* 31(6): 806–815
- George, R.** (2003) "Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town". *Tourism Management* 24(5): 575–585
- Gobierno de Canadá** (2016) "Travel advice and advisories". Mexico. Disponible en: <https://travel.gc.ca/destinations/mexico> Acceso el 05/06/17
- Goeldner, C. R. & Ritchie, J.** (2011) "Turismo: Planeación, administración y perspectivas". Editorial Limusa Wiley, México
- González Ruiz, S.; López Portillo, E. & Yáñez, J. A.** (1994) "Seguridad pública en México. Problemas, perspectivas y propuestas". Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F.
- Grünwald, L. A.** (2010) "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda". En: Grünwald, L. A. *Municipio, turismo & seguridad*. Fundación Turismo para Todos,

Buenos Aires, pp. 19-34. Disponible en: http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
Acceso el 20/11/16

Guerrero Gutiérrez, E. (2011) "Security, drugs and violence in Mexico: A survey". 7th North American Forum, Washington D.C.

Huesca González, A. & Ortega Alonso, E. (2007) "La percepción de inseguridad en Madrid". Universidad Pontificia Comillas, Madrid

INEGI - Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) "Anuario Estadístico y Geográfico de Sinaloa 2016". México

Korstanje, M. E. (2016) "Seguridad en el turismo". El Periplo Sustentable (30): 77-80

Korstanje, M. E. (2012) "Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos, nuevos enfoques". Caderno Virtual de Turismo 12(2): 167-184

López Rodríguez, J. A. (2008) "Los delitos en el turismo". Editorial Trillas, México D. F.

Lozano Cortés, M. (2005) "Seguridad y turismo: una perspectiva crítica". En: Frausto, O. (coord.) Desarrollo sustentable: turismo, costas y educación. Universidad de Quintana Roo, Cozumel, pp. 119-129

Madrid Flores, F. (2012) "Diagnóstico y oportunidades del turismo en México". Editorial Limusa, México D.F.

Martínez Moreno, O. C.; Ruiz Andrade, J. G. & Verján Quiñones, R. (2012) "Aproximación al modelo discriminante de la percepción de la seguridad turística. El caso de Baja California". En: López López, A.; López Pardo, G.; Andrade Romo, E.; Chávez Dagostino, R. & Espinoza Sánchez, R. (coord) Lo glocal y el turismo. Nuevos paradigmas de interpretación. Asociación Mexicana de Investigación Turística, México, D. F., pp. 529-543

Molina, S. (2006) "El posturismo. Turismo y posmodernidad". Editorial Trillas, México

Nava Zazueta, M. (2013) "Innovación en el territorio y capacidad competitiva de los destinos turísticos. Redes y capital territorial en Mazatlán". Juan Pablos Editor - Univesidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán

OMT (2017) "Panorama OMT del turismo internacional." Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043> Fecha de acceso 10/07/17

OMT - Organización Mundial del Turismo (2015) "Panorama OMT del turismo internacional". Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875> Acceso el 10/07/17

OMT (1999) "Turismo Panorama 2020. Nuevas previsiones de la Organización Mundial del Turismo". Madrid

Santamaría Gómez, A. & Flores Gamboa, S. (2012) "Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos. Mazatlán como estudio de caso." Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán

SESNSP - Secretariado del Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2017) "Incidencia delictiva del fuero común 2011-2017". Recuperado de: <http://secretariadoejecutivo.gob.mx/incidencia-delictiva/incidencia-delictiva-fuero-comun.php> Fecha de acceso 20/12/17

SIIMT (2016) "Sistema integral de información de mercados turísticos del Consejo de Promoción Turística de México". Recuperado de: <http://www.siimt.com/> Fecha de acceso 21/08/17

WEF - World Economic Forum (2013) "The Travel and Tourism Competitiveness Report 2013. Reducing barriers to economic growth and job creation". Disponible en: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2013/> Acceso el 05/06/16

Yarto, E. (2012) "Turismo de reuniones: convenciones, incentivos, congresos y exposiciones". Editorial Trillas, México

Yüksel, A. & Yüksel, F. (2007) "Shopping risk perceptions: Effects on tourists' emotions, satisfaction and expressed loyalty intentions". *Tourism Management* 28(3): 703–713

Recibido el 04 de noviembre de 2017

Reenviado el 14 de diciembre de 2017

Aceptado el 18 de diciembre de 2017

Arbitrado anónimamente

TERRORISMO Y TURISMO

Del fracaso de la hospitalidad al deslizamiento simbólico del deseo

Olga Araújo Perazzolo*
Marcia Maria Cappellano dos Santos**
Luciane Todeschini Ferreira***
Universidade de Caxias do Sul - Brasil

Resumen: El presente artículo se enfoca en el terrorismo bajo la perspectiva de un fenómeno que no sólo presupone comportamientos observables, sino fuerzas marcadas por la subjetividad inobservable expresada en el deseo de aterrorizar por parte del aterrorizador, y en la vulnerabilidad humana a la terrorización, presente en la génesis experiencial de los aterrorizados. Más allá de las perspectivas histórica, social y filosófica del fenómeno se busca realizar una lectura psicoanalítica para contribuir a elucidar las bases comportamentales promotoras de prácticas de terror y los efectos sobre las víctimas. Bajo este prisma teórico el terrorismo se aproxima al fracaso del acogimiento social. Aterrorizadores y aterrorizados comparten la raíz de los sentimientos de horror en la mente, resurgiendo esos elementos ante la posibilidad de extravasación, en la posición de aterrorizador o en la posición de víctima ante la experiencia de ser aterrorizado. El ataque y el terror resultan evidencias de fallas en el mecanismo de acogimiento en el proceso que abre espacio a la relación sostenida en el deseo del otro, a la tolerancia en la dinámica social. En el ámbito de las relaciones entre terror/terrorismo y turismo, transformar el terror en experiencia de revisita al miedo y a las situaciones de violencia puede constituirse en un servicio que potencia el proceso que mantiene la estabilidad de los sujetos, con el supuesto de que las personas precisan revivir y repensarse a sí mismas, a los otros y a su mundo, con todos los elementos de violencia y terror que abarcan las instancias involucradas.

PALABRAS CLAVE: Terrorismo, acogimiento, deslizamiento del deseo, turismo.

Abstract: Terrorism and Tourism: The Failure of Hospitality in the Symbolic Derivation of Desire. This present paper centers on terrorism as a global phenomenon that not only determines observable behaviour but unconscious parts of self, which expresses the desire of frightening others by the side of terrorists while echoing the human vulnerability by the side of terrorized civilians. We are prone to provide readers with an historical, social and philosophical review, which very well adjoins to the tenets of psychoanalytical theory to expand the current understanding how terrorism operates. In this sense, terrorism bespeaks of the failure of western nation state to bring open hospitality to aliens. It evinces

* Maestría en Psicología Clínica por el Instituto Superior de Psicología Aplicada de Lisboa, Portugal. Maestría en Educación por la Universidad de Caxias do Sul (UCS), Caxias do Sul, Brasil. Profesora e investigadora de la Universidad de Caxias do Sul y Miembro del Grupo de Investigación *Turismo: Desarrollo humano y social, lenguaje y procesos educativos* de la UCS. Dirección Postal: Francisco Getúlio Vargas, 1130. CEP 95070-560, Caxias do Sul, Brasil. E-mail: oaperazz@ucs.br

** Doctora en Educación por la Universidad Federal de São Carlos, São Paulo, Brasil. Profesora, investigadora y coordinadora del Programa de Posgrado en Turismo y Hospitalidad de la Universidad de Caxias do Sul (UCS), Caxias do Sul, Brasil. Coordinadora do Grupo de Investigación *Turismo: Desarrollo humano y social, lenguaje y procesos educativos* de la UCS. Dirección Postal: Francisco Getúlio Vargas, 1130. CEP 95070-560, Caxias do Sul, Brasil. E-mail: mcsantos@ucs.br

*** Doctora en Letras por la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, Caxias do Sul, Brasil. Profesora e investigadora del Programa de Posgrado en Turismo y Hospitalidad de la Universidad de Caxias do Sul, Caxias do Sul, Brasil. Miembro del Grupo de Investigación *Turismo: Desarrollo humano y social, lenguaje y procesos educativos* de la UCS. Dirección Postal: Francisco Getúlio Vargas, 1130. CEP 95070-560, Caxias do Sul, Brasil. E-mail: ltferrei@ucs.br

that terrorist cells and states are two side of the same coin. The terrorist attack not only evinces our own philosophical limitations to accept the non-western Other but a radical rupture in the constitution of desire, for this Other. We hold the thesis that the conflictive relations between terrorism and tourism can be transformed positively according to a new type of service which revitalizes frustrations into stability and dialogue between both sides. This is exactly what we here dubbed as “the transmutation of desire”.

KEY WORDS: *Terrorism, well-receipt, transmutation of desire, tourism.*

INTRODUCCIÓN

El terrorismo, etimológicamente comprendido como la unión léxica de *terror* (designativo de pavor, espanto, horror) y del sufijo *ismo* (radical griego indicativo de sistema, doctrina), es definido de diferentes formas aunque se tiende a interpretar el sentido del término asociándolo a eventos de violencia impuesta con un matiz ideológico. No obstante, hay que reflexionar sobre la idea de que el terrorismo constituye, principalmente, la imposición de pavor, miedo o pánico, atravesado por algún tipo de discurso, sea de dominación, de naturaleza sociopolítica, religiosa u otra.

La perspectiva sobre la imposición de pavor sobre el otro encuentra respaldo, por ejemplo, en definiciones elementares como la del Dicio (Diccionario Online de Portugués, s/d), donde la definición del término se enfoca en la violencia contra personas o grupos de forma impositiva para diferentes fines, sin ésta ser condicionada a la dimensión política y/o religiosa específicamente, a pesar de considerarla de forma especial.

Así, el término designaría: 1) manera de establecer una voluntad a través del uso continuo del terror; 2) comportamiento intolerante y amenazador usado por quien defiende una ideología o religión, ante los que no aceptan sus ideas (...); 3) uso organizado y metódico de la violencia con propósitos políticos, normalmente por medio de atentados, buscando desorganizar la sociedad vigente; 4) intimidación hecha mediante el uso de la violencia, buscando amedrentar a un pueblo o gobierno, basándose normalmente en cuestiones ideológicas o políticas; 5) régimen político que se pauta en acciones de violencia.

El diccionario Houaiss (2009) especifica claramente la relación entre violencia y finalidad política, definiendo el término “terrorismo” como el empleo sistemático de la violencia con fines políticos, especialmente la práctica de atentados y destrucciones por parte de grupos cuyo objetivo es la desorganización de la sociedad existente y la toma del poder, o aproximándolo al término “terror”. El Diccionario Aurelio de portugués online (2016/2017) define al terrorismo como un conjunto de actos de violencia cometidos por agrupamientos revolucionarios, o como régimen del terror o sistema de gobierno que se impone, se instituye y/o mantiene por medio del terror o de medidas violentas.

En una perspectiva diacrónica, Sylvie Vermeulen (2002: 4), en su breve historia sobre el terror/terrorismo, observa que *“el significado de terror abarca la persona, el sentimiento que experimenta y la causa que cataliza ese sentimiento”*. Como punto de partida de su narrativa, remite a la noción punitiva de infierno, que evolucionó a lo largo de los primeros siglos de la era cristiana, el cual excluye al hombre de la seguridad del paraíso, obligándolo a encarnar el mal como una realidad que le es intrínseca, manifestando la negación del Ser. *“En el infierno el hombre es condenado a recomprar su salvación. El terror suscitado por esas exigencias (infierno/salvación) inflige a los hombres un terrible traumatismo”* (Vermeulen, 2002: 4). Bajo esta perspectiva no ve como una exageración considerar la Peste Negra (1347-1352) como una somatización colectiva de ese trauma común a toda la cristiandad.

La narrativa se extiende a 1.356 cuando aparece la palabra francesa “terreur”, prestada del latín clásico, en el sentido original de aterrorizar, cercana a la dimensión humana de vida y muerte física y espiritual catalizada por la Peste. Pasando por la Edad Media llega a los siglos XIV y XV con la destrucción de la Guerra de los Cien Años, pudiendo ser atribuida al Hombre, a la creencia del Mal en el Hombre. En el siglo XVI con la Reforma, las persecuciones a los que cuestionaban los valores fundamentales de la religión católica se constituyen en un contexto para una nueva evolución del sentido de terror, al cual se agregan en el siguiente siglo la asociación al pánico ligado a los tribunales católicos.

Con la Revolución Francesa, en el siglo XVIII, surge el término “terror” consagrando la dimensión política de la palabra. Vale destacar que entre septiembre de 1793 y julio de 1794, más de mil personas fueron asesinadas, período conocido como “Régimen del Terror”. Para Guilherme Tadeu de Paula (2015: 251) *“el Reino del Terror no fue el resultado de un plan filosófico de Robespierre y sus amigos, sino el resultado de la lucha de clases en un momento extremadamente rico en minucias y especificidades”*. En ese período, la violencia espontánea fue la tónica: los traidores fueron sometidos a tribunales populares improvisados y ejecutados. Las actitudes de esta naturaleza no fueron aisladas sino todo lo contrario. Durante la revolución surgieron todos los procesos clásicos de violencia espontánea, pero no sólo como venganza sino como una manera de eliminar a los enemigos (Tadeu de Paula, 2015). El terrorismo fue una forma de gobierno que era considerada necesaria.

El término “terrorismo” es imputado al régimen y “terrorista” a sus partidarios y agentes. Para Arend (2005: 153) el terrorismo de estado busca inhibir, traumatizar, asustar y aterrorizar a las poblaciones para que no inicien protestas o acciones que amenacen la seguridad y la existencia de los grupos en el poder. Para Arend (2005) se sitúan en esta línea las políticas de persecución y discriminación características de los regímenes hitlerista y stalinista, las “acciones de los Contra” en la década de 1980 financiadas por Estados Unidos en Nicaragua durante la revolución sandinista, así como las acciones de “limpieza étnica” llevadas a cabo recientemente en la ex-Yugoslavia y otros países del mundo. Así, el terrorismo de estado se puede definir como esencialmente conservador.

En el sentido opuesto, está el terrorismo de resistencia, que *“busca precisamente la desestabilización del Estado a través del uso sistemático o de la amenaza siempre presente de la violencia”* (Arend, 2005: 152), como es el caso de diferentes acontecimientos que marcaron de modo particular las décadas de 1980 y 1990 y otros que se han sucedido en consecuencia con *“bombas potentes transportadas en pequeñas maletas capaces de destruir completamente grandes lugares con la intención de victimizar indiscriminadamente al mayor número de personas”* (Arend, 2005: 152). Paralelamente, Vermeulen (2002) refiere la aparición del contraterrorismo, el cual utiliza medios análogos a los de los terroristas y se aplica en los contextos nacional e internacional, surgiendo nuevos conceptos como “rehén” y “atentado”.

En la historia reciente, con los rápidos avances tecnológicos se potenciaron los efectos de las prácticas terroristas, imponiendo el miedo a gran escala como lo ocurrido en el ataque del 11 de septiembre de 2001, dirigido sincrónicamente a diferentes estructuras icónicas del poder americano (*World Trade Center*, *Pentágono* y *Casa Blanca*): un símbolo del poderío tecnológico aéreo americano fue transformado en instrumento de la vulnerabilidad del país (Korstanje, 2016).

También el valor positivo que los avances tecnológicos han conferido al universo digital en sus más diversas dimensiones y finalidades se vio “violentado” con la convergencia del terrorismo y del ciberespacio, instaurando el denominado ciberterrorismo. Carolina Lambert (2014: 142-143) refiriéndose al especialista en Ciencias de la información, Denning (2000) de la George Town University, presenta la siguiente definición para comprender al ciberterrorismo.

Un ataque ilegal o una amenaza de ataque contra computadoras, redes e información para intimidar a los gobiernos o la población, con objetivos políticos o sociales. Además, para ser calificado como terrorismo cibernético, un ataque debe resultar en violencia contra las personas o la propiedad, o al menos causar daños suficientes para generar miedo. Es el caso de los ataques que producen muertes o lesiones corporales, explosiones, accidentes de avión, contaminación del agua o pérdidas económicas severas. Los ataques contra infraestructuras esenciales podrían ser actos de ciberterrorismo dependiendo de su impacto. No lo serían los ataques que perturban los servicios no esenciales o que se convierten en una molestia costosa.

Otro aspecto que debe resaltarse es que particularmente desde 2001 el objetivo se pone en perspectiva más allá del hecho en sí. Visacro (2009) lo caracteriza como “psicológico”. Korstanje (2015) observa que el atentado contra las Torres Gemelas marcó el inicio de una nueva era, donde el miedo psicológico se extendió más allá de Estados Unidos. Ese miedo se hace aún más contundente en la sociedad contemporánea que Bauman (2008:11) caracteriza como “líquida”. *“Lo que más amedrenta es la ubicuidad de los miedos”*, o sea que el miedo *“aparece difuso, disperso, fluctuante, sin explicación, siendo una amenaza permanente”*. *“Los miedos son más aterradores aún debido al sentimiento de impotencia que provocan”* (Bauman, 2008:31), el cual se intensifica en las sociedades abiertas. La apertura que representaba la libertad pasa a ser sentida como “experiencia aterradora”, visto que

algunas poblaciones se ven controladas por “*fuerzas que no controlan ni comprenden, horrorizadas por su propia vulnerabilidad y obcecadas por la seguridad de sus fronteras y de las poblaciones que viven dentro de ellas*” (Bauman, 2008: 127).

BUSCANDO UNA EXTENSIÓN CONCEPTUAL

La cuestión parece organizarse en un contexto que está más allá del núcleo designativo, abarcando protagonismos antagónicos e historicidad, permitiendo la concepción del terrorismo por medio de la perspectiva fenoménica, constituida en la relación de vectores de orden social y psicológico en el área donde se encuentran aterrorizadores y aterrorizados. Se entiende que el fenómeno se configura como un movimiento dinámico de acción-reacción o como una experiencia humana marcada por la complejidad que extrapola actos unilaterales y presupone motivaciones y reverberaciones en el tiempo y el espacio, integrando el universo mnémico de todos los involucrados. Se marca como acto y como efecto del cruzamiento de realidades distintas que no cesan en sí mismas, accionando procesos con repercusiones en diferentes escalas.

Por lo tanto, si es posible ampliar la extensión y la calidad definitoria del término, es viable concebir al terrorismo como un fenómeno que involucra terroristas y aterrorizados en diferentes contextos, en el que se revelan fuerzas que activan prácticas y comportamientos observables (acciones terroristas, consecuencias y reacciones de pavor impuestas a las víctimas directas e indirectas), pero también fuerzas marcadas por la subjetividad inobservable que expresan el deseo de aterrorizar por parte del aterrorizador (aunque travestido de ideologías) y la vulnerabilidad humana a la terrorización presente en la génesis experiencial de los aterrorizados.

Cabe observar que está siendo adoptado el significado de fenómeno bajo la perspectiva de un evento complejo, multidimensional, marcado de forma concomitante por las perspectivas factual y subjetiva. También se tienen presente presupuestos relacionados con la proposición de Kant (2004) respecto de la experiencia (“la forma en que ella es experimentada”), independientemente de la hipótesis de lo real, del acceso a las cosas en sí mismas (*thing-in-themselves*). En coincidencia con Kant, para Kelly (1963) la experiencia es captada por medio de esquemas mentales de atribución de sentido, singulares, constituidos a través de los lazos socio-relacionales y guardando en su origen sistemas comunes de interpretación. Se resalta que la concepción kantiana sobre fenómeno está acuñada por diferentes modelos teóricos de la psicología, particularmente en relación a los procesos mentales que derivan de la interacción con el mundo exterior, fortaleciendo la perspectiva biopsicosocial.

De esa forma, hay que considerar que el terrorismo integra la historia humana teniendo en cuenta la reincidencia secular de ataques violentos de personas/grupos contra personas/grupos, intimidando víctimas desprevenidas que no participan de las luchas ni reconocen conflictos. Entre ellos se mencionan los ataques cuyo objetivo es “conquistar” espacios territoriales, apropiarse de bienes y

estructuras, imponer ideologías políticas/religiosas, asegurar y mantener el control social de procesos y mercaderías. Estas y otras situaciones pueden ser consideradas prácticas terroristas *a priori*, teniendo en cuenta la imposición de la voluntad del agresor, el silencio y la cooperación de los aterrorizados y el exterminio de vidas. En este contexto, los regímenes de dictadura militar, las comunidades tomadas por el tráfico de drogas o las familias sometidas por la violencia pueden ser considerados como ejemplos de la amplitud socio-histórica del fenómeno.

Así, la condición asimétrica y de vulnerabilidad en que se encuentran las víctimas, blancos de la imposición del miedo, estaría integrando el alcance definitivo de terrorismo, teniendo en cuenta que no se establece un embate claro, efectivo y resultante de una fricción a ser resuelta, sino una decisión unilateral, en la cual el agresor no siempre se muestra al agredido, impidiendo a éste defenderse (Korstanje, 2018). Se destaca que el agredido no es agente/causante directo de la situación que está en el centro del juego conflictivo, es transformado en objeto, cosificado o transformado en un instrumento con el objetivo de potencializar la difusión de ideas/deseos a ser impuestos a grupos/sociedades.

En la misma dirección se sitúan las proposiciones de Visacro (2009), quien identifica siete elementos constitutivos del acto de terror: (01) agente perpetrador, que puede ser entendido como organizaciones, militantes y/o criminales; (02) clandestinidad, que marca el carácter subrepticio y de ilegalidad (característica señalada por otros estudiosos como Korstanje, 2018); (03) violencia real o presumida, que se refiere al empleo sistemático de la violencia o la amenaza de hacerlo; (04) blanco(s) primario(s), personas, grupos o instituciones que se caracterizan por ser el objeto inmediato de la acción terrorista; (05) publicidad, que es efectivamente lo que busca el terrorista, pues lo que desea por su acto premeditado es ganar visibilidad, alcanzando al público objetivo; (06) público objetivo, a quien se dirige el acto terrorista. El agente perpetrador busca con su acto, influir o alterar el comportamiento de ese público objetivo; (07) meta psicológica, referida a cómo se espera afectar psicológicamente al público objetivo con la acción terrorista, en relación al mensaje que transmite el daño de la acción terrorista.

La importancia de ampliar las consideraciones sobre los agresores y las víctimas en la reflexión sobre el terrorismo, más allá de los números y de la exposición de los hechos, viene de la pertinencia de ampliar el espectro de análisis del fenómeno, para lo que podrían concurrir contribuciones de la psicología y el psicoanálisis. Se destacan, por un lado, las motivaciones del agresor que extrapolan las razones anunciadas; y por otro lado, los efectos del terrorismo sobre las víctimas, que abarcan desde traumas personales teñidos por reacciones físico-psíquicas con consecuencias dañinas sobre lo cotidiano, sobre las condiciones de tesitura del futuro, hasta el desencadenamiento de reacciones en escalada, que involucran dimensiones político-sociales y económicas. Este aspecto es particularmente notorio en situaciones de vaciamiento de la demanda en destinos turísticos consolidados, en respuesta al pavor de la agresión terrorista, considerando que hoy el ciudadano/viajero también es una víctima

del terror, en razón del miedo que se le ha impuesto con la exhibición globalizada de los actos terroristas (Korstanje, 2012).

Los testimonios de víctimas de actuaciones políticas marcadas por la imposición del miedo en los periodos de dictadura militar entre 1960 y 1980 en Brasil, dan cuenta de prácticas terroristas no siempre reconocidas como tales y de los efectos de los recuerdos sobre los agredidos a través del tiempo. En el centro de estas narrativas se encuentra el dolor perpetuado por décadas, atravesando la historia de víctimas de encarcelamiento, de agresiones y de testimonios de muertes colectivas, comprometiendo la calidad de la experiencia social y del ejercicio de la ciudadanía. Las estrategias como la adoptada en la llamada Clínica del Testimonio buscan, incluso pasados muchos años, restaurar, por la vía de la construcción del discurso y de la escucha, la salud psicosocial de la víctima del terror político, teniendo por presupuesta la disrupción traumática. La estrategia se basa en la idea de que no sólo los hechos traumáticos (agresiones físicas violentas, encarcelamientos, desaparición de compañeros, etc.) requieren clarificación y evocación mnémica, pero los afectos asociados a los eventos precisan ser reconectados, resignificados, rompiendo el silencio interno que repite el externo, impuesto por la sociedad, manteniendo la historia de la violencia amordazada y desmintiendo la existencia del terror (Indursky & Szuchman, 2014: 49).

Así, se reitera que debe ser considerada la amplitud de la experiencia en el ámbito del terrorismo. Circunstancias como las vividas por ciudadanos en situaciones del terror impuesto por los integrantes de facciones criminales, involucradas con el tráfico de drogas (por ejemplo las ciudades latinoamericanas como Rio de Janeiro en Brasil), pueden generar pánico y ser concebidas bajo la égida del terrorismo, en la medida en que la imposición de la fuerza, la agresión como medio de expresión de un deseo, someten sujetos, instrumentalizándolos en un proceso de reificación. Así, la motivación del agresor está teñida de demandas muy específicas, sin ideologías, con los tonos de la codicia y la instauración del poder paralelo. En esos casos, las víctimas, a veces comunidades enteras, quedan sometidas a los aterrorizadores y experimentan el pavor de estar bajo un constante riesgo.

Se resalta que esos hechos constituyen la marca del funcionamiento social brasileño en el imaginario de diferentes pueblos a nivel mundial, potenciada por escenas y noticias que circulan en tiempo real en diversos medios de comunicación, provocando impactos internos expresivos, como el debilitamiento del control social, el aumento de las dificultades económicas y las repercusiones en segmentos como el turismo. Conforme la Confederación Nacional del Comercio de Bienes, Servicios y Turismo (CNC), el 43% de las pérdidas de ingresos de la actividad turística en Brasil, estimadas en aproximadamente 1 billón de reales para el primer cuatrimestre de 2017, se deben a la criminalidad y las noticias divulgadas en los medios internacionales (O Globo, 2017).

Se reitera que el terrorismo también se manifiesta en el ámbito privado, abarcando contextos familiares, escolares, microsociales, indicando facetas de la realidad y de la historia humana en las cuales las distintas expresiones de agresión tienen en común la imposición del miedo al agredido, del

aniquilamiento por medio de un proceso que lo subyuga de forma desigual y perversa, acuñado por el terror.

Otra posibilidad de ampliación del espectro de análisis del fenómeno se encuentra en la perspectiva filosófica, expresada en el pensamiento de Maquiavel (2008), con el reconocimiento de prácticas impositivas y de amedrentamiento en las relaciones sociales, conforme se desprende de la concepción de la “buena maldad”. La base de la concepción presupone la viabilidad y legitimidad ética de esas prácticas en los casos en que el objetivo es el bien común. Hay que considerar, en ese caso, que el bien común es determinado y concebido por quien realiza las prácticas de imposición.

La idea de que al líder (al Príncipe) le cabe fomentar el amor y el miedo en sus liderados, de modo de equiparar los diferentes momentos sociales y formas de conflicto, ratifica su entendimiento de que una especie de terrorismo subrepticio y latente debe pautar las prácticas de liderazgo. Su visión de la naturaleza humana, marcada por la predominancia de la maldad, crueldad y perversión, sustenta la propuesta del doble vínculo, teniendo en cuenta que sólo la bondad conduce a la ruina y la inviabilidad del alcance de los objetivos. De acuerdo con Maniere (2015), Maquiavel resalta que la crueldad bien empleada es superior al exceso de bondad, si es empleada de modo eficiente.

Hobbes (1974) también sustenta que cabe al soberano garantizar la paz, pues el hombre en su estado natural, es egoísta y persigue sus propios intereses. Así, sin la existencia de un contrato civil en el que los intereses individuales sean preteridos a favor de la sociedad civil, la tendencia sería un estado permanente de guerra. Al hombre cabe abdicar de ese estado individual, dejando al Estado (Leviatán) el derecho de castigar a quienes violen el contrato. El Leviatán, el monstruo del caos primitivo, es una metáfora de la sumisión del otro colectivo a través de la imposición del miedo a la destrucción.

TERRORISTAS Y ATERRORIZADOS: LA DINÁMICA DE LA POLARIZACIÓN

La demanda del aterrorizador

¿Qué aspectos pueden ser objeto de reflexión en relación al proceso que está en la base etiológica y psicodinámica de los sujetos agresores y las víctimas en el contexto del terrorismo? ¿En qué se distinguen y en qué se parecen los aterrorizadores y los aterrorizados? De acuerdo con Schweidson (2009), una comprensión psicoanalítica del terrorismo puede contribuir a elucidar la raíz del comportamiento individual y grupal que promueve y sustenta las prácticas de terror y los efectos sobre las víctimas. En esta idea, ocupar el lugar del terrorista es revelar el deseo devastador por el poder, es procurar tener el control absoluto y tener derechos de decisión sobre la vida y la muerte de los otros. Así, el placer surge del hecho de que imponiéndose al otro se lo anula, se anulan las diferencias y predomina la voluntad y la verdad del agresor. El poder es perverso, considerando la ausencia de renuncia pulsional y la negación de la insoportable condición de vacío que inaugura la condición incompleta, finita y mortal de los hombres.

La trama que erupciona el acto o el involucramiento con los hechos de terror resulta del dilema constante que asola al psiquismo humano en la búsqueda por negar la condición de sujeto sometido a los preceptos del otro, el gran Otro, el que transita en el discurso social, en las relaciones, adentrándose en el universo de los sujetos por la vía de la función paterna (Dor, 1991). Con el concepto de “gran Otro”, Lacan (1979) abarca los lazos instaurados por medio de movimientos accionados por la palabra que los constituye, o sea la cultura y sus tramas de naturaleza auto-organizada que los mantiene gregarios y que son alineadas alternadamente por los hilos discursivos de la familia y la sociedad.

El concepto de función paterna se refiere al proceso por medio del cual las normas son presentadas a quienes están en desarrollo, marcando el “no” en la piel simbólica del psiquismo. Se trata de una función y no de un padre concreto, real, aunque pueda ser un representante efectivo de los procesos que establecen los límites para reprimir los deseos prohibidos expresados en las leyes formales o informales, reguladoras del orden social, que involucran comportamientos como la agresión o el incesto.

Ingresar en la esfera del terror/terrorismo es imaginar que es posible escapar o revertir a la castración simbólica, la aceptación de la condición de sujeto socialmente sometido, retomando (o asegurando en los casos de comprometimiento psico-moral) la plenitud narcisista, sin heridas, sin límites, sin faltas, vivida con la omnipotencia de las experiencias precoces, nunca olvidadas en la memoria de los afectos.

En el terrorismo de base religiosa, por ejemplo, la idea de rescate de la plenitud narcisista a través de la promesa de volver al paraíso después de la muerte, si se muere en nombre de Dios, es indicativa del posible giro que el psiquismo puede experimentar cuando la demanda original de rescatar el cuerpo intacto y pleno es asegurada por quien ofrece un discurso ficticio.

En esta perspectiva, se considera que la acción terrorista no deriva siempre de sujetos marcados por la estructura de carácter perverso, aunque se considere la tendencia de los que practican esos actos a mantener la integridad de las funciones mentales y la ausencia de culpa por la conducta. La mayoría de las veces el deseo del aterrorizador asumió otra cara, firmó otro nombre, transitó por otros significados, alterando la conexión directa entre la demanda y el acto. De esa forma, los hombres pueden sucumbir al devaneo de reintegración de sus fragmentos, de las astillas lanzadas al quebrar el espejo de su imagen idealizada, exigida para el desarrollo; a priori, una paradoja marcada por la ambivalencia: de un lado, el deseo de transitar por el camino de crecer y recorrer el mundo del conocimiento, los placeres derivados y metaforizados de su condición original, y al mismo tiempo querer volver al núcleo paradisíaco de la invulnerabilidad, de la concreción incomprensible de la ausencia del otro, del gran vacío blanco de la identidad no constituida. Se supone que en determinadas condiciones la oferta del placer de imbuirse de omnipotencia y poder puede convertir a cualquier sujeto en un agente del terror.

La insoportable herida narcisista y la batalla diuturna en la cual prevalece la pulsión de muerte pueden estar en la vulnerabilidad que determina el fracaso de los mecanismos de contención de las pulsiones, de renuncia pulsional. Los cambios físico-psíquicos y las vicisitudes desorganizadoras que inundan el mundo del adolescente, así como el vaciamiento de futuro, en ciertas circunstancias que resecan la vitalidad humana, pueden ejemplificar contextos de fragilidad que abren ventanas al odio, la rabia y las nuevas “verdades” imbuidas de algún “sentido” para la vida.

La cara dura, violenta y sádica del terrorista expresa la crueldad que habita al ser, así como la autodestructividad masoquista que coexiste en la dinámica activada por la demanda liberada en el acto de provocar el terror. El proceso que involucra deseos opuestos es referido por Freud (2013) cuando propone que ante lo intolerable para la consciencia, el psiquismo invierte el sentido del contenido o hace que se vuelque hacia el propio sujeto. Esta dimensión de doble valencia en relación a los objetos puede ser pensada a la luz de las acciones que involucran a los hombres-bomba o kamikaze. Estas reacciones son ejemplos que elucidan los mecanismos que activan el sadismo y la autodestructividad bañados con dosis equivalentes de placer.

Por lo tanto, el masoquismo, lado inverso del sadismo, aunque derivado de él, se expresa a través de distintas formas. Las experiencias en el ámbito del turismo ayudan a comprender este proceso. ¿Cómo explicar el deseo de vivir el lugar del sujeto maltratado, humillado, pisoteado por un agresor, más allá del contexto de la sexualidad?

En base a la perspectiva abordada, la motivación para este modelo de sumisión surgiría siempre de pulsiones agresivas y sexuales, mantenidas bajo el control consciente del sujeto, pero manifestadas entre otras formas por el placer obtenido al testimoniar la acción perversa del otro, o a través de alguna actividad lúdica que mantenga disfrazada la realidad centrada en la búsqueda de diversión y la aceptación de vivencias que chocan con las convicciones personales. Una práctica turística que revela la esencia de esos procesos puede constatarse a través de la visita de turistas a un antiguo presidio, en Liepaja al oeste de Letonia, utilizado para detener presos durante el régimen soviético. En estas visitas los turistas pagan para ser tratados como prisioneros, duermen en celdas con barrotes, reciben órdenes de guardias autoritarios y son obligados a limpiar los baños sucios. Lo que podría ser una experiencia terrible, es para muchos una vivencia lúdica, placentera y curiosa, racionalizada por medio de diversas justificaciones .

Aquí se podría entrever una aproximación a la perspectiva analítica de Korstanje (2012: 20), para quien habría “*un apetito humano para la búsqueda de emoción vicaria*”, que en estos casos estaría siendo reeditada.

En la vida cotidiana, los intereses inconfesables, disfraces conscientes e inconscientes adoptados para esconder curiosidades consideradas mórbidas por el grupo social, son expresiones de las demandas agresivas y sexuales que claman por ser realizadas, aunque sea a través de otros. En este

contexto, transitar lentamente en una pista donde ocurre un accidente, argumentando que sería para “saber lo que está sucediendo”; mirar “por descuido” cuerpos muertos extendidos en espacios urbanos; poner la atención de forma “casual” en noticias, vídeos y escenas que involucran asesinatos, violaciones y otros “horrores”, son deslizos inconscientes que dan salida a inquietudes pulsionales no asumidas como propias. La gran audiencia que tienen los diarios, vídeos y otras formas de difusión de noticias de esta naturaleza es un aspecto que puede fortalecer la tesis de que se vive en busca de alternativas para expresar deseos contenidos, aunque sea por medio de la proyección de lo intolerable en la acción del otro.

En el turismo la visita a lugares del horror permite que los horrores de cada uno encuentren un espacio de expresión en contextos en los cuales el otro fue el protagonista del horror, eximiendo al sujeto de cualquier culpa. El acceso a la cultura, a la vida en sociedad, sólo fue/es posible por medio de la renuncia a deseos inconfesables y perversos. No obstante, esos deseos se escurren en la acción del otro, acción que se ofrece como substituta para liberar lo que pulsa para ser experimentado. Ofrecer condiciones para que los deslizamientos de significados originales puedan ser operacionalizados es también una función de los servicios turísticos, viabilizando que los sujetos buceen en el interior de sí mismos.

Otra perspectiva a destacar son los impactos que los medios pueden producir, de forma especial, sobre los aterrorizadores. Los medios de comunicación, más allá del involucramiento tácito en el contexto del terror, considerando que promueven lo “ideal” discursado por los que aterrorizan (Korstanje, 2012), también amplían el placer de los agentes del miedo, al exponer su “potencia restaurada” ilusoriamente/delirantemente por la vía de la imposición del poder absoluto, tomado a la fuerza, determinando la humillación, la vida o la muerte de otros.

El conocido deleite de los asesinos seriales al divulgar sus acciones en los noticieros (Monteiro, 2014) indica la satisfacción por el reconocimiento de su “magnitud”, y eso puede desencadenar la amplificación de sus demandas perversas, aumentando la probabilidad de repetir la conducta, así como ocurre con los que aterrorizan

Los aterrorizados

Las consecuencias de la experiencia de ser aterrorizado tal vez sean las que más diferencian al hombre de otros seres. Los animales al ser sometidos al miedo extremo, adoptan comportamientos previstos para la especie, muchas veces aprendiendo de forma directa a mantenerse alejados de la situación de riesgo. Los hombres tienen una vasta gama de reacciones, desde la paralización motora hasta el desequilibrio psíquico, que pueden alterar para siempre el sistema de homeostasis y los patrones de funcionamiento mental (Viola, Schiavon, Renner & Grassi-Oliveira, 2011).

El miedo es un recurso de supervivencia en la medida en que activa procesos que permiten luchar o huir, permitiendo que por medio de mecanismos psicoquímicos que lanzan sustancias de emergencia a la corriente sanguínea, las diferentes especies tengan la chance de sobrevivir a ataques que ponen en riesgo sus vidas (Margis *et al.*, 2003). Pero el terror, en el sentido estricto del término constituye un proceso disgregador de la vida psíquica, alterando las competencias para la lectura de la realidad y del juicio, interfiriendo en la calidad de la elección de la acción (luchar o huir), imponiendo respuestas con el fin de sostener los efectos internos que el pánico desencadena.

Una posible comprensión sobre este proceso se refiere al retorno a la condición de disgregación original del psiquismo humano, provocada por la propia experiencia de terror desencadenada por el nacimiento. Otto Rank (2016) fue el primero en abordar los sentimientos primarios de destrucción y del terror vivido por el niño al nacer, cuyos efectos involucran la fragmentación del psiquismo y la experiencia originaria del pánico que surge de la irrupción de su cuerpo en un espacio sobre el cual nada sabe, nada domina.

La condición humana de aprendiz, de especie que rompió con la filogénesis determinante (Schmidt, 2016), debilitó el caudal de respuestas “naturales” a los estímulos del medio y el cambio provocado por el nacimiento, instaurando una ruptura dramática entre la plenitud vivida en el útero y la nueva realidad, requiriendo que la mente de cuenta de lo que la filogénesis dejó de llenar. Esa experiencia de cambio abrupto está asociada a la idea de estar en riesgo de muerte: paradójicamente, el nacimiento es una experiencia de muerte e inaugura el sentimiento de terror, odio y de fragmentación psíquica.

La experiencia de fragmentación vivida por las víctimas del terror involucra un mecanismo de defensa por medio del cual los sujetos protegen la integridad de su unidad identitaria. Esa condición presupone el movimiento de retorno a las condiciones primarias de la mente, generando la fragilidad de las competencias de interpretación de los datos de la realidad, sumisión y/o reacción catastrófica.

Melanie Klein (1997), psicoanalista posfreudiana, desarrolló la idea de que el psiquismo humano se mantiene en las primeras etapas de la vida, en situación de fragmentación. Las relaciones se establecen con partes del mundo, pues el niño no tiene condiciones para hacer *gestalts* de cuerpos u objetos integrales que se ofrecen para ser aprendidos en el mundo sensible. En el mundo psíquico, en esta etapa, más allá de las interacciones establecidas con los “fragmentos” de objetos percibidos, aparece la expectativa de la acogida del dolor y del sentimiento de abandono en el mundo nuevo, poblado de terror y destrucción. La realización de esta expectativa puede integrar las partes que ciegan al bebé para la totalidad de las formas (Winnicott, 2006). El adulto aterrorizado experimenta el mismo fenómeno. El denominado “estado de choque”, o Trastorno de Estrés Agudo (American Psychiatric Association, 2014) constituye la máxima expresión de ese proceso, cuando todas las relaciones del sujeto con la realidad se fragmentan y los pedazos astillados aguardan para ser reconectados a través del tiempo, de la elaboración, en la mejor de las hipótesis.

Conforme Pereira de Oliveira (2007) las partes de los objetos fragmentados son divididas en “buenas y malas”. El mismo objeto, como el pecho y/o el alimento, tienen doble valencia en razón de la división y de la proyección de sentimientos buenos y malos. Las partes buenas serían las que están siendo percibidas como gratificantes, reintroduciendo el placer y la satisfacción; y las partes malas reciben la proyección de los sentimientos de odio y frustración, sentimientos que generan reacciones por la vía de la agresividad, de ataques sádicos, crueles.

Hay que considerar que en la génesis de las figuras y formas terroríficas que habitan la mente humana están los fenómenos primitivos que a través del desarrollo tienden a ser controlados, elaborados, organizados de forma de viabilizar la vida relacional. El terrorismo, en la perspectiva social, reedita el odio originario, sin nombre, forma o destino. Por lo tanto, simultáneamente se es terrorista y aterrorizado, y el terror se expresa a lo largo de la vida como eco de sentimientos arcaicos disponibles para ser accionados en cualquier momento.

La teoría propone que transcurrido algún tiempo y a través de una maternidad suficientemente buena (Winnicott, 2006), se produce la integración perceptiva/ideal del objeto externo, permitiendo que se reconozca la unidad y se pueda pensar racionalmente, encadenando hechos, elementos del tiempo y espacio, así como proyecciones acerca de lo que está por venir. En el contexto de la complejidad inherente al proceso se suma el sentimiento de pavor resultante del reconocimiento del odio, indicando que el aterrorizado se teme a sí mismo, proyectando en la acción sádica y terrible del otro, lo que en esencia desea destruir.

Sólo a través de la relación con un(a) cuidador(a) que acoge e interpreta necesidades, conforme teorías que abarcan un expresivo número de autores (Winnicott, 2006; Bion, 1991; entre otros), es posible, gradualmente, que se organice un sistema interno de elaboración de los sentimientos hostiles, permitiendo el cierre necesario a la comprensión de la totalidad perceptiva. La experiencia de un acogimiento genuino, primario, asimétrico, de patrones sincrónicos distintos al terror y el odio reduce sus efectos sobre el psiquismo. El pavor y la rabia son pensados con el apoyo de un agente externo (dinámica del acogimiento) y transformados en pensamientos que dan soporte al desarrollo mental. En la vida adulta, el pavor y la rabia son sentimientos que dirigen acciones que deben ser acogidas por las instancias sociales, pensadas a la luz de valores transmitidos en diferentes ámbitos representativos y contenidos por medio de los procesos que cada sociedad construye como forma de protección y regulación del comportamiento de sus miembros.

EL TERRORISMO COMO FRACASO DEL ACOGIMIENTO SOCIAL

Aterrorizadores y aterrorizados comparten la raíz que fija los sentimientos de horror en la mente, y esos elementos resurgen ante la posibilidad de extravasación, en el lugar de aterrorizador, ante la experiencia de ser aterrorizado, o en la posición de víctima. Será la posibilidad de cruzarse en la

trayectoria del desarrollo de los sujetos que los colocará en una condición activa o pasiva en relación a los elementos que incitan a la agresión, la violencia o el terrorismo.

No obstante, en cualquiera de las posiciones, hay que considerar que el ataque y el terror constituyen evidencias de fallas en el mecanismo de acogimiento, en el proceso que abre espacio para la relación sostenida en el deseo del otro (Perazzolo, Santos & Pereira, 2013). Desear al otro presupone la disposición para la interacción y esa disposición se constituye en un atributo común a todos, como ratifica Bowlby (2001) al presentar las bases de la teoría etológica que destaca la competencia humana para la relación.

El desorden en la tesitura de los lazos sociales permite que se instale la falla del acogimiento necesario a la tolerancia en la dinámica de las sociedades. El fracaso del acogimiento, entendido como espacio “entre”, constituido por el proceso de relación entre sujetos/grupos (Perazzolo, Santos & Pereira, 2013), está en la raíz del crecimiento de la onda terrorista, pues deriva de la ausencia de procesos que accionen la función de interpretar, contener y actuar en el sentido de viabilizar la transformación de sujetos/grupos, cuando sus eclosiones sádicas, primitivas y violentas ocurren o son anunciadas. Del silencio ante los anuncios de la emergencia de acciones extremas, por parte de sujetos o grupos religiosos, criminales, etc., emerge el espacio para el terrorismo.

Los movimientos extremistas que hoy se observan en diferentes sociedades en todo el mundo han sido asociados a la reacción contra la inmigración sistemática de pueblos que “invaden” los espacios territoriales tomados como propiedad (países), como parece ser el discurso predominante de los analistas políticos (Löwy, 2015). No obstante, también pueden estar expresando sentimientos de odio y pavor que sobrevuelan en el entorno de la mente del sujeto contemporáneo, sin que los contengan, acojan y orienten medidas eficaces.

En este sentido Santos *et al.* (2017) en un recorrido reflexivo sobre la hospitalidad y los lazos sociales, teniendo como perspectiva una psicología de la hospitalidad, recuerdan que la aproximación humana abre espacio a dos destinos primarios: la hospitalidad y la inhospitalidad o el rechazo al otro (proceso expresado por diferentes manifestaciones de alejamiento y agresividad).

El reconocimiento de una disposición opuesta a la hospitalidad es tan plausible y viable en cuanto resalta que la coexistencia de ambas precisa ser considerada al abordar la naturaleza y los desafíos de las relaciones. En síntesis, un encuentro tendría entonces dos desdoblamientos posibles: uno, facilitador de aproximaciones sucesivas, de desarrollo del pensamiento y de cambio mutuo, por medio de lazos afectivos y cooperativos; y otro, facilitador del alejamiento, resultante del rechazo y/o del desprecio por los aprendizajes que el otro pueda poner a disposición, de defensa ante la percepción de riesgo para el yo/nosotros, lo mío/nuestro. Por otro lado, la ambivalencia marcaría la coexistencia de ambas valencias operando en la misma dinámica relacional. Así, se podría decir que de la misma forma en que los términos “hospitalidad” e “inhospitalidad” tienen la misma raíz etimológica, también

tienen una raíz psicológica que alimenta emociones contradictorias como el amor, el odio (o ambas), en la compleja trama relacional (Santos et al., 2017: 128-129).

El terrorismo, sea cual fuera la interpretación adoptada, o las perspectivas conceptuales e históricas agregadas, tiene como efecto la ruptura de los principios de la hospitalidad, la negación de las relaciones y la agresión a las demandas del otro, destruyendo las expectativas de vínculo e inviabilizando el acogimiento.

Así, se entiende, aunque en forma utópica a nivel social, que la interacción continua, diversificada y sana asegura transformaciones y aprendizajes, minimizando el avance de la hostilidad y la violencia, así como la fragilidad que languidece los mecanismos de autodefensa/autopreservación. Este proceso, que constituye la dinámica del acogimiento y diseña el fenómeno de la hospitalidad, se desencadena en el ámbito de las primeras interacciones humanas y continúa a través de los encuentros con un otro (singular o colectivo), donde los acogidos se transforman en acogedores y los acogedores en acogidos, alternadamente. Quien acoge primero toma para sí inquietudes, ideas o contenidos del acogido, interpreta y transforma esos elementos, devolviéndolos al otro con sus marcas cognitivo-afectivas. El sujeto acogido primariamente asume el lugar del acogedor tomando el nuevo conjunto de elementos, pensándolos y generando posibilidades diversas de cambio en el sistema de creencias y experiencias para ambos.

El aterrorizador niega la relación, elige mantenerse bajo los muros del distanciamiento, impidiendo que el otro explore su universo. El aterrorizado pierde la condición de donarse en una relación, pues precisa ser acogido para lidiar con los efectos del terror dentro de sí. Por lo tanto en el terrorismo, el fracaso del acogimiento está claramente evidenciado: ninguno de los polos de una relación puede o desea lanzarse en el movimiento que podrá dar un destino viable al odio que busca expresarse en el sujeto que aterroriza y en el pánico que ensordece y paraliza al sujeto victimizado.

EI TURISMO EN EL CONTEXTO DEL TERRORISMO

El deslizamiento del deseo

Conforme fue destacado, los sujetos encuentran formas de lidiar con el terror que habita dentro de sí, a través de recursos inconscientes que viabilizan, por un lado el flujo de las demandas agresivas, y por otro el revivir traumático que permite controlar la ansiedad generada por el fracaso en la búsqueda de alternativas simbólicas y/o metafóricas para la emergencia a la consciencia de los elementos olvidados. La llamada compulsión a la repetición (Freud, 1996) es el mecanismo por medio del cual se busca repetir la experiencia traumática para encontrar medios para controlarla.

Es en ese contexto que el deseo y el placer obtenido por la exposición al miedo se explican: elecciones de películas de terror, atención dirigida a situaciones de drama y fatalidades de la vida

cotidiana, compras de entradas a atracciones que ofrecen el miedo y el horror como producto (trenes fantasma, seres de “dos cabezas”, etc.) son formas tolerables de expresar la propia violencia y repetir experiencias que deben ser controladas por el psiquismo.

En el ámbito del turismo, transformar el terror en experiencia de revisita al miedo y a las situaciones de violencia puede constituirse, paradójicamente, en un servicio que potencia el proceso que mantiene la estabilidad de los sujetos. En este sentido, la idea de turismo como proceso que ofrece alegría y memorias de placer puede ser repensada a partir del supuesto de que las personas precisan revivir y repensarse a sí mismas, a los otros y a su mundo, con todos los elementos de violencia y terror que abarcan las instancias involucradas. Es así que se mantienen los museos de tortura, los circos de horrores y otras ofertas similares. Así como ofertas turísticas tales como: (a) las que conducen a los visitantes por lugares donde se cometieron atrocidades (campos de concentración, centros de detención, hospicios); (b) las que proporcionan oportunidades para protagonizar el rol de aterrorizadores y aterrorizados (inserción en comunidades donde impera la cultura del tráfico de drogas); y (c) las que introducen a los sujetos a experiencias de conflicto armado/contextos de guerra; que sirven a los sujetos para realizar sus demandas más primitivas canalizando el deseo o necesidad de reactivar dentro de sí el terror y la rabia que los acompaña.

En síntesis, teniendo en cuenta que el terrorismo agrega partes del mismo proceso del funcionamiento mental, hay que considerar la pertinencia de desarrollar formas de turismo que permitan realizar el deseo de aterrorizar y de ser aterrorizado de forma mínimamente segura, sin las amarras de la crítica social y sin indicar los eslabones con las demandas originales. De esto se está haciendo mucho. Las visitas a Disney, por ejemplo, no presentan sólo los dulces y tranquilos personajes de las historias de su inspirador, sino que centran las inversiones en grandes maquinarias que ofrecen experiencias que simulan riesgos, permitiendo que las demandas primitivas puedan ser atendidas de forma lúdica y compartida.

De la misma forma, la transformación de las prisiones en centros históricos y museos, concebidos por Ana Spolon (2017) como el acogimiento de los recuerdos, no excluyen la posibilidad de convertirse en fuentes de realización de deseos, pues al hablar del hombre se habla de sus fantasías y de las demandas inconscientes marcadas por sentimientos agresivos y violentos.

Si los sujetos fueran reconocidos a través de sus diferentes rostros, si sus demandas fueran acogidas y pensadas, no sería mórbido ofrecer experiencias que permitan jugar en el campo de las realizaciones.

CONSIDERACIONES FINALES

Son múltiples y complejos los meandros que se pueden diseñar y recorrer al construir relaciones entre terrorismo, turismo y acogimiento. No habrá un único puerto de llegada y tampoco referentes únicos para resaltar el curso de las reflexiones.

En los caminos aquí trazados, se propuso verlos más allá de las prácticas y comportamientos observables y contemplarlos en la subjetividad inobservable, posible espacio en donde desarrollar las raíces del deseo de aterrorizar por parte del aterrorizador, y para la vulnerabilidad humana ante la terrorización presente en la génesis experiencial de los aterrorizados.

El acogimiento social, las formas aparentemente paradójales de placer turístico que este referente teórico permitió analizar reiteran cuán rentable es la búsqueda de otros recursos reflexivos y la apertura a otras comprensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychiatric Association** (2014) "Manual diagnóstico e estatístico de transtorno - DSM-5". Artmed, Porto Alegre
- Arend, H.** (2005) "Terrorismo extremo e os tensionamentos nas democracias". *Ciências Sociais Unisinos* 41(3): 151-162
- Bauman, Z.** (2008) "O medo líquido". Jorge Zahar, Rio de Janeiro
- Bion, W.** (1991) "O aprender com a experiência". Imago, Rio de Janeiro
- Bowlby, J.** (2001) "Formação e rompimento dos laços afetivos". Martins Fontes, São Paulo
- Dor, J. A.** (1991) "O pai e sua função em psicanálise". Jorge Zahar Ed., Rio de Janeiro
- Freud, S.** (2013) "As pulsões e seus destinos". Autêntica, São Paulo
- Freud, S.** (1996) "Recordar, repetir e elaborar". Imago, Rio de Janeiro, pp.161-171
- Houaiss Eletrônico** (2009) "Dicionário da língua portuguesa". Editora Objetiva, Rio de Janeiro
- Hobbes, T.** (1974) "Leviatã ou matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil". Editora Abril S/A, São Paulo
- Indursky, A. C. & Szuchman, K.** (2014) "Grupos do testemunho: função e ética do processo testemunhal." In: Sigmund Freud Associação Psicanalítica. *Clínicas do Testemunho: reparação psíquica e construção de memórias*. Criação Humana, Porto Alegre, pp. 49-66
- Kant, E.** (2004) "Crítica da razão prática". Disponível em: <http://www.ebooksbrasil.org/eLibris/razaopratica.html> Fecha de acceso el 5 de mayo de 2017
- Kelly, G. A.** (1963) "A theory of personality: the psychology of personal constructs". Norton, New York
- Klein, M.** (1997) "A psicanálise de crianças". Imago, Rio de Janeiro
- Korstanje, M.** (2018) "Terrorism, tourism and the end of hospitality in the 'west'". Palgrave –Macmillan, New York
- Korstanje, M.** (2016) "Filosofia del terrorismo." *Eikasia – Revista de Filosofia* (68): 123-141

- Korstanje, M.** (2015) "The spirit of terrorism: Tourism, unionization and terrorism". *Revista Pasos* (13)1: 230-250
- Korstanje, M.** (2012) "Testigos del terror. entendiendo el sentido y las consecuencias del terrorismo." *Resenha de Howie, L. Witnesses to terror: understanding the meanings and consequences of terrorism. Revista Rosa dos Ventos* 4(4): 661-664
- Lacan, J.** (1979) "Os quatro conceitos fundamentais da psicanálise". Jorge Zahar, Rio de Janeiro
- Lambert, C.** (2014) "Gli strumenti di contrasto al terrorismo e al cyber-terrorismo nel contesto europeo". *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza* 8(2): 138-161
- Lowy, M.** (2015) "Conservadorismo e extrema-direita na Europa e no Brasil." *Serviço Social & Sociedade* (124): 652-664
- Manieri, D.** (2015) "O conceito de virtú em Maquiavel." *Revista Crítica Histórica* (11): 128-147
- Maquiavel, N.** (2008) "O Príncipe". Martins Fontes, São Paulo
- Margis, R.; Picon, P.; Cosner, A. F. & Silveira, R. O.** (2003) "Relação entre estressores, estresse e ansiedade". *Revista de Psiquiatria* (25, Supl. 1): 65-74
- Monteiro, K. M. S. L.** (2014) "Assassinos seriais e os efeitos da sideração no psiquismo e no laço social". *Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental* 17(3, Supl. 1): 738-748
- Perazzolo, O. A.; Santos, M. M. C. dos & Pereira, S.** (2013) "Dimensión relacional de la acogida". *Estudios y Perspectivas en Turismo* (22)1: 138-153
- Pereira de Oliveira, M.** (2007) "Melanie Klein e as fantasias inconscientes". *Winnicott e-prints* 2(2): 1-19
- Rank, O.** (2016) "O trauma do nascimento: e seu significado para a psicanálise". Cienbook-Edipro, São Paulo
- Santos, M. M. C. dos; Perazzolo, O. A.; Pereira, S. & Baptista, I.** (2017) "Hospitality and social ties: An interdisciplinary reflexive journey for a psychology of hospitality". In: Lashley, C. *The routledge handbook of hospitality*. Routledge, Abingdon, pp. 121-132
- Schmidt, E.** (2016) "Filogênese na metapsicologia freudiana". *Jornal de Psicanálise* 49(91): 279-280
- Schweidson, E.** (2009) "Notas sobre psicanálise e terrorismo". In Lewin, H. (coord.) *Judaísmo e modernidade: suas múltiplas inter-relações*. Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, Rio de Janeiro, pp. 638-657. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/ztpr5/pdf/lewin-9788579820168-52.pdf> Fecha de acceso el 22 de abril de 2017
- Spolon, A. P. G.** (2017) "A beleza e a virtude do espaço atrás das grades: conversão de prisões em museus e a produção de lugares de hospitalidade". In: Brusadin, L. B. (Org.) *Hospitalidade e dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Prismas, Curitiba/PR, pp.237-260
- Tadeu de Paula, G.** (2015) "O sentido positivo do terror para os jacobinos". *Teoria e Sociedade* 23(2): 247-259
- Vermeulen, S.** (2002) "Brève histoire de la terreur. Editio Terreur et terrorismes". *Regard Conscient* (5): 1-8
- Viola, T. W.; Schiavon, B. K.; Renner, A. M. & Grassi-Oliveira, R.** (2011) "Trauma complexo e suas implicações diagnósticas". *Revista de Psiquiatria* 33(1): 55-62

Visacro, A. (2009) “Guerra irregular-terrorismo, guerrilha e movimentos de resistência”. Contexto, São Paulo

Winnicott, D. W. (2006) “Os bebês e suas mães”. WMF - Martins Fontes, São Paulo

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Dicio – Dicionário online de português (s/f) Disponível em: <https://www.dicio.com.br/terrorismos/>.

Acesso em 26/10/2017

Dicionário Aurélio de português online (2016/2017) Disponível em: <https://dicionariodoaurelio.com/terrorismo>. Acesso em 26/10/2017

O Globo (17 de julho 2017) Disponível em: <https://oglobo.globo.com/rio/turismo-no-rio-perde-320-milhoes-devido-violencia-no-rio-21589708#ixzz508MYCKy0>, Acesso em 02/12/2017

Recibido el 11 de diciembre de 2017

Reenviado el 05 de enero de 2018

Aceptado el 10 de enero de 2018

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués

LA SEGURIDAD COMO COMPONENTE ESENCIAL DEL CONCEPTO DE CALIDAD TURÍSTICA

Juan Jiménez García*

Marcos Antonio Pérez Delgado**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Las Palmas de Gran Canaria, España

Resumen: La actividad turística es un fenómeno social, cultural y económico que se encuentra en estrecha relación con el movimiento de personas de su lugar de origen a otros lugares, y que lo hacen por múltiples razones, y en muchos casos, bajo la libre elección del destino según múltiples factores. La Organización Mundial del Turismo recomienda adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo, dado los efectos que esta actividad tiene en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. El trabajo trata de poner en correlación el concepto de seguridad turística con los estándares de calidad convencionalmente aceptados, tanto en los destinos turísticos como en las instalaciones de residencia y/o alojamiento.

PALABRAS CLAVE: seguridad turística, calidad turística, desarrollo, satisfacción, terrorismo, sostenibilidad.

Abstract: Safety as an Essential Component in the Concept of Tourist Quality. Tourism as an activity is a social, cultural and economic phenomenon in close relation with the movement of people from their place of origin to other places. This is done for many different reasons and, in many cases, with a free selection of the destination due to multiple factors. The World Tourism Organisation recommends to adopt a global approach of tourism development, management and supervision, because of the effects this activity has not only in natural surroundings but also in built areas as well as in the local population of the areas tourists visit and in the visitors themselves. This paper tries to relate the concept of tourist safety with the conventionally accepted standards of quality, not only in the tourist destinations, but also in the facilities of residence and/or lodging.

KEY WORDS: tourist safety, tourist quality, development, satisfaction, sustainability.

* Doctor en Derecho por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas de Gran Canaria, España. Profesor Titular de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (U.L.P.G.C.). Dirección Postal: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (U.L.P.G.C.), Facultad de Ciencias Jurídicas, Campus Universitario de Tafira, 35017. Las Palmas de Gran Canaria, España. E-mail: jjimenez@ddp.ulpgc.es

** Licenciado en Ciencias del Trabajo por la Universidad Oberta de Catalunya (UOC), Barcelona, España. Profesor colaborador de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (U.L.P.G.C.), Las Palmas de Gran Canaria, España. Dirección Postal: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo, Campus Universitario de Tafira, 35017. Las Palmas de Gran Canaria, España. E-mail: marcos.perez@ulpgc.es

INTRODUCCIÓN

La humanidad desde la prehistoria ha marcado su evolución y supervivencia a partir de movimientos migratorios en los que ha buscado otra forma de vivir y otro medio donde subsistir, generando recursos y estableciendo relaciones sociales que han formado parte de su cultura, proceso que a juicio de López Caballero (2008) podría llevar hasta la fascinación por el estudio paleontológico y evolutivo desde el punto de vista cultural, que también lleva consigo procesos de transformación de los sistemas económicos en cada momento, desembocando en el desarrollo de las civilizaciones. Todo ello sin estar exento de riesgos y de posibilidades para su superación, viviendo episodios en los que ha generado el conocimiento, y que se ha tratado de explicar racionalmente a partir de los primeros viajes constatados en la era del Imperio Nuevo Egipto en el que se trató de racionalizar dicho conocimiento a través de la observación, o “istorié”, término que daría lugar a la palabra “historia” (Morère Molinero, 2006), y que haría desarrollar la tecnología y los medios para asegurar los retos y el avance permanente.

La historia antigua de las civilizaciones muestra experiencias de escribas y funcionarios del Nuevo Imperio Egipto, donde en sus viajes también se aprecia el disfrute y la curiosidad, que según las inscripciones encontradas en Saqqarah (Abusir, Egipto) son sus principales motivaciones (Morère Molinero, 2006). Con un conocimiento más profundo de la geografía del Imperio, y con los grandes avances para la época en muchas disciplinas, el nivel de seguridad en sus viajes, tanto por los medios de transporte y de residencia, como de las prácticas médicas, navegación por el Nilo y control de los desastres por crecidas de éste, dan cuenta de su nivel de desarrollo como potencia y civilización.

El mundo griego y romano fue testigo de lo que hoy se denomina turismo cultural: la motivación en sus desplazamientos por el conocimiento de sus templos, sus costumbres y su cultura. El período en el que transcurren estos desplazamientos hay que situarlo entre el S. IV y II A.C. hasta los viajes de Paulo Emilio en el 168 A.C. en los que se puede observar este fenómeno de formación de acumulación de patrimonio artístico, como la que realizó este último desde Grecia hasta Roma en esa fecha. La ventaja en cuanto a seguridad que ofrecía el Imperio Romano permitía la existencia de un orden que garantizaba este tráfico, cuyo orden se conoce como *Pax Romana*, mediante la cual el área del Mediterráneo se encontraría con un nivel de estabilidad favorecedora del desarrollo vivido.

La Revolución Industrial traería las primeras formas de movimientos de personas mediante medios de locomoción más seguros, más rápidos y a mayor escala, lo que generó una revolución de la industria de los viajes. El principal exponente de esto último serían las promociones realizadas por Thomas Cook mediante la oferta de paquetes de viajes y bonos para el disfrute de lugares de alojamiento, con mayor seguridad en el destino y una mayor confianza para el cliente. Junto a ello hay que situar el desarrollo de grandes movimientos de población forzada hacia América y el crecimiento de una clase media y alta con enorme potencial económico favorecido por el auge económico y por la extensión de medios de transporte, como el ferrocarril y el barco de vapor en todas sus gamas, proliferando a finales del S. XIX y principios del S. XX la construcción de grandes transatlánticos. Las líneas en estos casos se dirigían

en mayor medida a destinos con más desarrollo económico y social, marcando un momento importante en el turismo, la llamada “edad de oro” (“gilded age”) en Estados Unidos de América (Antonescu & Mathis, 2014).

La evolución del desarrollo turístico en los destinos no ha estado exenta de una irregular capacidad de crecimiento, entre otros motivos por razones de seguridad, y particularmente por una presencia de las acciones terroristas según las zonas afectadas por tal bárbara actuación de grupos que tratan de promover el miedo y ampliar la audiencia (Korstanje & Clayton, 2012) de sus reivindicaciones. Los mismos autores inciden en que el terrorismo para ellos es un medio para influir al más alto nivel de los gobiernos para que respalden sus objetivos políticos o religiosos (Korstanje & Clayton, 2012). El terrorismo cuenta con un total rechazo por parte de las poblaciones en los territorios afectados, pero también cuenta con un grado de potenciales turistas que pueden verse afectados, que deciden cambiar de elección de destino turístico en función de variables como el miedo y la percepción de riesgo que puede generar un daño, temas éstos que han sido plenamente estudiados por diferentes autores (Bianchi, 2007; Reichel *et al.*, 2007; Amarin, Gandara, Tarlow & Korstanje, 2012; Korstanje & Clayton, 2012; Noh & Vogt, 2013). Su estudio es de vital importancia para conocer el grado de afectación sobre los clientes, ya que según diferentes variables, como el vivir en un territorio afectado anteriormente puede influir en la decisión a una zona señalada por terroristas (Korstanje & Clayton, 2012; Pizam, 1999; 2002).

La mitad de S. XX traería un nuevo orden tras las dos grandes guerras mundiales, la unión de los pueblos a través de diferentes organismos, entre los que se encuentra la Organización de las Naciones Unidas. En el seno de esta institución aparecerían entidades dirigidas al fomento de materias como el turismo, saldrían el Primer Congreso Internacional de Organismos Nacionales de Turismo celebrado en Londres en 1946, se daría lugar a la concesión del Estatuto Consultivo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y a la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT) en 1948 como organismo internacional de carácter no gubernamental, citándose en español como Organización Mundial del Turismo (OMT).

La evolución de la organización ha tratado de constituir las Comisiones regionales por diferentes zonas del mundo, implicando a los gobiernos dada la importancia del turismo y aspectos esenciales de su formación y desarrollo. El capítulo más importante en el tema que se trata en este trabajo se fundamenta en la Primera Conferencia Parlamentaria sobre el Turismo, organizada con la Unión Interparlamentaria de los Países Bajos, en la cual se adoptó la Declaración de la Haya sobre el Turismo (1989). Este modelo generó una perspectiva global e integradora sobre turismo, sociedad, economía, sostenibilidad con el medio ambiente, seguridad en todas sus vertientes, como parte sustancial del descanso laboral, mercado y realidad internacional de desplazamientos y planificación por parte de los gobiernos nacionales.

En tanto fenómeno multidimensional, la globalización se expande de forma irreversible hacia todos los puntos del planeta determinando ciertos hábitos de consumo y estilos de vida (Korstanje & Clayton, 2012), a casi todos los mercados, y por el tema de la industria del turismo, que ha llevado en la últimas décadas a la normalización y estandarización de muchos de los procesos y facetas de las actividades productivas, entre ellas la de seguridad. De ahí los procesos de mejora continua y la implantación de sistemas de gestión de calidad, entre ellos las normas convencionales, que en el entorno europeo tienen sus máximos exponentes en las normas OSHAS 18001 y UNE- 14001, y más recientemente la norma ISO 45001:2018 . La primera asume la seguridad y salud laboral, siendo aplicable a las instalaciones turísticas; la segunda los sistemas de gestión ambiental; y ambas son compatibles con la certificación Q de calidad turística española; la última, en la misma línea, añade aspectos como la participación de todos los agentes en la organización. Todo ello muestra un proceso de homogeneización de servicios, productos y ofertas que requieren de una marca, un estándar o una señal distintiva (Korstanje & Clayton, 2012).

El nuevo orden mundial ha traído consigo el replanteo de conceptos en materia de seguridad internacional, tanto el de seguridad global como el de seguridad sostenible, acorde con las políticas de presencia de las grandes potencias en el entorno de la globalización y de la competitividad en el que se vive, con un enfoque con variables propias para el desarrollo social, económico y político con otros países. Los objetivos que persigue el trabajo son mostrar el concepto de seguridad turística y sus múltiples componentes, entre ellos el de los fenómenos terroristas; analizar el concepto de calidad turística convencional y doctrinalmente; relacionar ambos conceptos con los destinos y sus servicios; y por último, proponer las acciones encaminadas a lograr destinos turísticos con mayor demanda, de forma competitiva en mercados estables y seguros.

La metodología para la realización del trabajo se ha fundamentado en un estudio analítico de fuentes, tanto legales como documentales, con la búsqueda bibliográfica entre julio y septiembre de 2017 en *Annals of Tourism Research*- Universitat de les Illes Balears, y los siguientes descriptores: *tourist safety*, *tourist quality*, *development*, *satisfaction* y *sustainability*. Los registros oscilaron entre 35 y 60 tras la combinación de las diferentes palabras clave. Los artículos de mayor relevancia tomaron como base las publicaciones de artículos en *National Safety Council*, *Pergamon* y *Tourism Management* en *ELSEVIER*. Igualmente, mediante el motor de búsqueda de la Biblioteca Universitaria de la U.L.P.G.C. se encontraron otras fuentes, como las de las colecciones de *Routledge* o *Palgrave-journal*, entre otras, todas referenciadas en la bibliografía. Se seleccionaron los artículos que mostrasen una mayor relación con los objetivos de la investigación, como los relacionados con la seguridad en el sector del turismo.

CONCEPTO DE SEGURIDAD TURÍSTICA

El término de seguridad turística puede tener diferentes enfoques en su estudio, aquí se referirá a la intención del turista de un regreso seguro y en las mejores condiciones para cumplir su pleno deseo de disfrute y de viaje de placer. Para ello se tratará de desglosar el concepto de turismo por una parte,

y de seguridad por otra, conscientes de que la suma debe dar como resultado un planteamiento de seguridad turística orientado hacia la calidad del servicio que demanda el turista y la que los destinos deben ofrecer, en línea con la orientación de la Organización Mundial del Turismo (OMT) hacia un concepto global del turismo (OMT, 2013b: 15).

Las teorías más extendidas acerca del origen de la palabra turismo señalan la idea de la persona que va a un lugar y vuelve a su origen. Así aparece una de las corrientes que proviene en su sentido etimológico de su significado en latín de las palabras *tornus* como torno, y *tornare* que significa redondear, tornear, girar, que acompañado del sufijo *ismo* le imprimiría acción. La otra corriente, más divulgada, indica su origen sajón, *Torn*, y que evolucionaría a través de los siglos hacia su mayor desarrollo en el S. XVIII, cuando los aristócratas británicos iniciarían viajes a la cultura de Grecia y Roma para su enriquecimiento cultural en pos de la laicización humanista (Morère Molinero, 2006) y en cuyo proceso se acuñaría el término *Grand Tour* fijando la raíz de la palabra turismo. Existiendo otras corrientes para su denominación, eligiendo como constructo sobre la base de los movimientos de personas con intención de volver y que mantienen una intención de aprovechamiento personal más allá de su vida cotidiana, como se vendrá a reforzar en los siguientes apartados.

La definición de la OMT (1994) indica que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (Sancho, 2008). En ese sentido, se ha llegado a la convención de la definición frente a otros movimientos migratorios de otros tipos. Igualmente dicha organización en su glosario básico del turismo también incluye términos más precisos según las pernoctaciones que acontezcan, así se le llama excursionista a la persona que hace turismo pero sin pernoctar, o en general, el turista es el que pernocta hasta un plazo de un año antes de volver al origen.

La complejidad de la temática se inclina hacia un concepto de la seguridad turística donde se recojan de manera más completa cada uno de los factores que intervienen en su aplicación y la consecución de objetivos, así la seguridad turística será el *“conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino”* (Blanco Herranz, 2006: 14).

La Unión Europea también se ha posicionado en la línea de llevar a cabo una definición en cuanto a la seguridad de los usuarios y clientes, y así el Informe de la Comisión de Transporte y Turismo del Parlamento Europeo sobre la mejora de la seguridad, los derechos de los consumidores y los estándares comerciales en el sector turístico, del 2 de marzo de 1998, intenta definir la seguridad turística mediante el otorgamiento de una esfera de protección al turista. *“La protección de los turistas debiera entenderse como las medidas relativas a la protección física, legal o económica de los turistas*

en la U. E. o de quienes han contratado un servicio con un agente radicado en la U.E.” (Blanco Herranz, 2006: 14). Con ello, no solamente se garantiza la seguridad en territorio comunitario, sino además en las relaciones comerciales entre prestadores de servicios y comerciantes con clientes que se encuentren fuera del ámbito europeo.

La orientación de las superpotencias en los últimos tiempos ha generado una tendencia hacia la prospección en los países donde se sitúa la expansión, que va en la línea de la compensación a los países origen de las materias, o de las fuentes de riqueza, como puede ser el turismo, de tal manera que se crean las infraestructuras comunitarias, a la vez que se crea el soporte necesario para la ventaja competitiva del destino en la comodidad, confort y seguridad de los visitantes. La proyección ideológica hacia esa tendencia ha encontrado uno de sus exponentes en la Administración Obama en Estados Unidos de Norteamérica (Korb, Duggan & Conley, 2009).

En relación a la seguridad, se ha acuñado el término de seguridad sostenible, y que ha sido más desarrollada que el concepto de seguridad global, ambas por la Administración de USA. Así, la seguridad sostenible ha de entenderse como el equilibrio de las llamadas tres “Des”, defensa, desarrollo y diplomacia (García Sánchez, 2010) en los países donde se deban establecer relaciones como “países amigos” (Brigety & Dewan, 2009). Ha sido un enfoque dirigido hacia zonas de características determinadas, como el Medio Oriente, pero puede servir para ilustrar el desarrollo de líneas de expansión con otras tendencias. La propia naturaleza de la Unión Europea no ha servido para encontrar acciones en esa línea, aunque siga políticas similares según los casos, por la crítica del autor.

El enfoque de la seguridad sostenible requiere de un análisis más amplio unido al de turismo sostenible, sobre el cual hay que tener en cuenta lo expresado por la OMT (2004: 1) bajo su definición, en la que se plantea que es *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*. Los aspectos sociales en relación a la paz de las poblaciones sobre las que se asienta el turismo han sido revisados en la literatura científica por Buckley (2012), bajo el título de “turismo sostenible: investigaciones y realidad” y desglosa la clasificación entre otros descriptores en “desarrollo social y económico” y “guerras y disminución de terrorismo”. También se ha estudiado cómo el turismo puede contribuir a la paz favoreciendo los trasvases culturales.

Las sinergias entre turismo y seguridad en la mayoría de las ocasiones ponen el acento en la repercusión de determinados grupos de poder hacia los turistas (Richter & Waugh, 1986), pero también se ha dado el caso de que el fenómeno del turismo encauce focos de conflictividad. A ese respecto se plantea lo expuesto por Bianchi & Stephenson (2014). Como puede apreciarse, el enfoque de la seguridad sostenible y por tanto, algunas de sus manifestaciones como el terrorismo, encuentran sus raíces en momentos históricos determinados, con factores sociales (Dowling, 1986) y económicos concretos (Enders & Sandler, 2012) que la sociedad ha repercutido sobre el marco del turismo. Así,

siguiendo la reseña de Korstanje (2014) sobre el trabajo de dichos autores, se da cuenta de los vínculos instrumentales entre turismo y terrorismo. Para Korstanje (2014), las razones que resultan ser foco de análisis, como fue la transformación de fuerzas de trabajadores en demanda de sus reivindicaciones, y que para el gobierno de Estados Unidos en la época de la industrialización de los S XVIII y XIX, fueron tachadas de terrorismo, la salida fue la de organizarse y convertir su lucha en demandas, organizarse sindicalmente y conseguir logros económicos, laborales y de expansión, entre ellos el turismo. La realidad de este matiz del proceso relatado por los autores (Bianchi & Stephenson, 2014), para Korstanje (2014) tiene un efecto “inoculador o controlador” sobre el estado de controversia social relatado, y que se centra en cómo los dueños del capital transforman la realidad, en este caso a través del turismo, para reducir las protestas sociales y sindicales. Más allá de las vertientes de análisis entre una publicación y su reseña, conviene retomar el planteamiento de la importancia de tener presente el constructo de seguridad sostenible. El concepto de seguridad sostenible sigue los pasos del de turismo sostenible (OMT, 2004), en tanto y en cuanto basa su acción en múltiples factores de diferente índole enunciados anteriormente, entre ellos, los sociales, culturales y medioambientales, en los que deben implicarse todos los agentes destacados. El enfoque presentado por Voigth (2009) viene a plantear un modelo donde la definición tradicional de seguridad basado en la habilidad para perseguir sin serias interferencias de fuerzas externas un clima de estabilidad lo califica como obsoleto. Como alternativa, plantea que la seguridad sostenible se debe entender más allá de la política o las fuerzas de defensa (Voigth. 2009), y todo ello porque las emergencias vienen dadas por factores como el cambio global del clima y la inestabilidad económica y financiera que requieren una reformulación en los campos de las normas de seguridad y estilos de gobierno. La principal fórmula está basada en las estructuras de gobernanza global que dirija esos riesgos mientras se logre la paz, la seguridad, la eficiencia y las soluciones sostenibles.

LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL MARCO DE LA OMT

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha tratado en su dilatada historia los aspectos clave de la actividad turística, teniendo en cuenta desde sus orígenes, que por su importancia, los aspectos que le rodean se imbrican de manera horizontal en toda su extensión, como así se ha propuesto reconocer la propia institución en sus fines recogidos en los documentos básicos de la OMT, volumen I. Dichos fines expresan que el objetivo fundamental de la Organización será la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión.

La articulación de dichos objetivos, desde el origen de la OMT, ha tenido en cuenta una serie de valores para el desarrollo del turismo y de los países donde se desarrolla, expresados en los fines que se han descrito. Pero fué con motivo de la Declaración de La Haya sobre Turismo en 1989, donde se concretaron los aspectos a tener en cuenta para conseguirlos.

La propia Declaración recoge como concepto general, que todos los gobiernos deberían actuar a favor de la paz y de la seguridad nacionales, regionales e internacionales que son imprescindibles para el desarrollo del turismo nacional e internacional. Bajo esa premisa general, el sistema global de estabilidad en los entornos seguros se hace imprescindible para una adecuada planificación de la actividad en la sociedad (Pizam & Mansfeld, 1996), y especialmente para el turismo, ya que imprime valor y permite generar la calificación de un destino bajo la denominación de “paz positiva”, frente a la llamada “paz negativa” o “falsa paz”, tal y como se le ha denominado en la literatura reciente (Causevic & Lynch, 2012). En artículo de dichos autores, se recoge la experiencia de la vuelta a la estabilidad tras la guerra de Bosnia – Herzegovina, en la que se profundiza en los componentes de la estructura de “paz positiva”, entre los que cabe destacar: entendimiento humano mediante la comunicación, educación, cooperación, resolución de conflictos, gestión de conflictos y no la mera ausencia de violencia para la prevención de la conflictividad. El caso, dada su localización, se expone de manera particular en la zona, pero puede servir para ilustrar que la paz en un destino turístico va más allá de la mera ausencia de guerra, parafraseando la definición de *salud* de la Organización Mundial de la Salud, de la que se cita que es el bienestar físico, psíquico y social, y no la mera ausencia de enfermedad.

La Declaración mencionada dedica un apartado especial al concepto de seguridad turística, mediante la redacción del Principio VII, en el que se concretan los focos de atención hacia los objetivos comunes de seguridad, como son *respeto de la dignidad y la protección de los turistas*, como requisitos previos del desarrollo turístico. Los rasgos descritos por la OMT en sus principios hacia la seguridad abarcan un conjunto de cuestiones a tener en cuenta como son: viajes y desplazamientos; desarrollo de políticas hacia la seguridad; características de los equipamientos seguros para turistas, tanto en seguridad pasiva como frente a acciones que las alteren; ordenamientos jurídicos especializados en materia de turismo que atienda los casos específicos y necesarios; y por último, la clasificación necesaria para el conocimiento e información de las medidas recomendadas para su protección (Prideaux, Laws & Faulkner, 2003).

La actividad de la OMT (UNWTO en inglés) durante su historia ha ido dirigida a la celebración de Conferencias para tratar los diferentes aspectos que configuran su programa, así se han desarrollado temas como: Formalidades Aduaneras para la importación temporal de vehículos automotores particulares de carretera y para el turismo (1954); Definición de términos de visitante y turista con fines estadísticos internacionales (1963); Simplificación de las formalidades a los viajes internacionales, con una Resolución General sobre el desarrollo turístico, incluyendo la cooperación técnica, la libertad de desplazamiento y la ausencia de discriminación (1963); Convenio para facilitar el tráfico marítimo internacional (1965); y más recientemente, el acuerdo de la ONU para realizar actividades de cooperación técnica con los Gobiernos (1976); Resolución definiendo las necesidades estadísticas de la industria turística; Medidas Recomendadas para la seguridad en el turismo y Medidas para un turismo accesible a los minusválidos (1991); Papel director de la OMT para la eliminación de la pobreza a través del desarrollo sostenible del turismo (2005); y por último, realizando una selección de temas al caso, como es la contribución del turismo a la recuperación económica mundial y a la transformación “verde”

a largo plazo (2010). Algunos autores apuntan a la estabilidad política como base para el desarrollo de políticas y acciones que faciliten el conjunto de orientaciones anteriormente descritas por la OMT en los Estados y destinos turísticos (Pizam, Tarlow & Bloom, 1997), al decir que el turismo depende fundamentalmente de la ley y el orden, pero la cantidad de turistas dependen de la estabilidad política (Richter, 1994). Así, en un estudio sobre la estabilidad política en México se daba cuenta de las condiciones que en general marcan un destino como ese, de tal manera, que se caracterizaba al país americano bajo una doble faceta, por un lado su enorme potencial turístico, y por otro su inestabilidad política (Cothran, & Cothran, 1998).

ASPECTOS DE LA SEGURIDAD VALORABLES POR LOS TURISTAS

La objetivación de los riesgos reales para la mayoría de los turistas está dibujado de forma distinta según diferentes variables, y en algunas ocasiones no arroja resultados concluyentes sobre la percepción que tienen sobre los riesgos que ofrecen los destinos turísticos y el tipo de riesgos a los que se pueden ver sometidos (Floyd & Pennington – Gray, 2004). Estos estudios ayudan a tomar como variables algunos tipos de riesgos que tienen más preeminencia sobre otros, y que en circunstancias concretas pueden tener una preferencia de percepción sobre los encuestados. Así en un estudio de dicho autor se llegó a catalogar el tipo de riesgos de más preocupación en los encuestados, según la siguiente lista por orden de intención: posibilidad de sufrir un accidente; ser víctima de un crimen; sufrir un atentado terrorista; desaprobación por la familia del destino; sufrir una estafa; enfermar; tener una experiencia decepcionante con el viaje; y por último, el de desastres naturales. En ese sentido, el trabajo realizado por Floyd & Pennington (2004), basándose en encuestas realizadas por agencias de viajes, mostró que sólo el 30% de los americanos abandonaron su proyecto de vacaciones tras la catástrofe de las Torres Gemelas. Similar valoración sobre la incidencia de sucesos catastróficos fue la referida a los atentados de Madrid el 11 de marzo de 2004, de los datos obtenidos que reflejan, tanto en la capital, como en el conjunto de España, y valorados conjuntamente los datos del PIB, e informes de consultoría económica recogen una leve caída relacionada con los salvajes atentados, pero que en pocos meses se llegó a una recuperación similar a los períodos anteriores a la catástrofe (Blanco Herranz, 2004).

Existen aspectos subjetivos aún por estudiar en cuanto a la percepción de los turistas derivados de la satisfacción de los destinos, teniendo en cuenta la amplitud de aspectos a considerar, como es el caso de la satisfacción y disatisfacción, que no siempre se sitúan encontrados, si no que algunas veces conviven sin ejercer una mayor distorsión sobre las decisiones de los viajeros, aunque sí sobre sus preferencias. Un ejemplo basado en el caso de desastres naturales se puede encontrar en un artículo sobre la gestión de la crisis derivada del tsunami que azotó el Océano Indico provocado por un movimiento sísmico en Japón en marzo de 2011. Una de las conclusiones del autor viene a exponer que existen evidencias de la relación entre la percepción del turista y la seguridad (Rittichainuwat & Chakraborty, 2012) y acaba exponiendo que el aumento de seguridad genera una percepción positiva para el turista, pero que una actuación exagerada puede asustarlo (Rittichainuwat, 2013). De ahí podría

concluirse, que para el turista, una satisfacción por la seguridad puede llevar consigo un grado de disatisfacción mayor o menor según los casos.

El estudio sobre la estrecha relación entre satisfacción y disatisfacción lo es tanto que para algunos autores, en el diseño de la políticas turísticas, no hay que olvidar que una evaluación positiva de un recurso puede ir de la mano de una negativa simultáneamente, y que ambos pueden determinar la elección del destino (Alegre & Garau , 2010). Conviene no perder de vista esta dimensión, ya que aspectos sobre la información y concienciación de los turistas en determinados asuntos relativos a la seguridad deben adaptarse al tipo de cultura de procedencia, teniendo en cuenta sus costumbres, lengua, religión, entre otros, ya que de lo contrario puede tener efectos adversos a la seguridad y a la elección del destino.

La respuesta a la actitud reactiva frente a los riesgos viene dada por su prevención y la de los desastres, pues aunque muchos de ellos no puedan evitarse, sí que se pueden mitigar sus efectos. Una línea de actuación en ese sentido es la llamada cultura positiva de la seguridad (Kennedy & Kirwan, 1998), mediante la cual se asienta un aspecto fundamental de la seguridad basada en la gestión del día a día, incluyendo actividades, gestión de la seguridad, identificación de roles capacitados para su práctica y con enorme identificación con su papel en dicha gestión (Choudhry, Fang & Mohamed, 2006). Parece que con esta vía más constante y sutil se facilita la gestión y se aminora la disatisfacción, aunque cabe abundar su conceptualización en mayor profundidad en futuros estudios, ya que los motivos de disatisfacción deben ser explicados cuando se utilicen, ya que estadísticamente muchos no se encuentran correlacionados (Alegre & Garau, 2010).

Los factores que influyen para la determinación de las causas que originan una mayor percepción subjetiva de la seguridad, en todo caso, deben ser estudiados desde el campo de la psicología, y es ahí donde se han encontrado respuestas desde diferentes estudios según las escuelas desde donde se produzca el análisis, desde las psicoanalíticas hasta las de las neurociencias en pos de determinar el origen de la motivación para la elección de destinos turísticos. El esfuerzo por relacionar temas de turismo con psicología ha sido estudiado hasta en 63 artículos recogidos en *Annals of Tourism Research* entre el 2001 y el 2007, tanto directa o indirectamente con temas mayores o menores, estando presentes entre los primeros el comportamiento de consumidores y la motivación (24) o humor e intereses de participación (2), permitiendo entre ambas escalas el resto de estudios clasificados de diferentes tipos.

El más recientemente encontrado analiza los últimos avances en la relación entre turismo y psicología tratando la motivación y la elección de destinos, las actitudes y la satisfacción, la memoria presente de la experiencia turística, el crecimiento personal de la vivencia, precauciones sobre el endeudamiento derivado de los viajes, y por último la anticipación del futuro. Por lo expuesto, las motivaciones para iniciar un viaje de turismo, la percepción de la experiencias, y las actitudes que se

derivan van a depender de múltiples factores individuales y grupales que deben analizarse según los casos y su objeto (Pearce & Packer, 2013).

El caso de la seguridad en relación al turismo merece un tratamiento especial en su análisis, teniendo en cuenta las repercusiones que de su estudio se pueden derivar. Intentando llegar a una aproximación sobre explicaciones a los motivos que dan como consecuencia una mayor o menor predisposición, teniendo en cuenta la opción de seguridad, se puede indicar que los patrones de motivación provienen del valor e importancia de la ponderación de los riesgos que los turistas hacen del uso de la información (Pearce & Packer, 2013).

En otro análisis con otra visión, en este caso desde dos ópticas confrontadas, se puede encontrar la comparación entre percepción recibida desde dos partes, la de los turistas y la de los agentes de viaje, en un estudio sobre percepción de servicios realizado en el medio oeste americano de Estados Unidos en dos comunidades distintas. Del estudio han podido concluir los autores (Vogt & Fesenmaier, 1995) que de los trece valores comparados, el que más se acerca entre oferentes y receptores del servicio es el de *sentimiento de seguridad* con un valor de 0.61, frente a la mayor diferencia que existe en *los tiempos de operaciones y su conveniencia*, que alcanza un valor de 12.67 en una significación de $p < .001$. Como se puede entender, los factores de percepción sobre la seguridad se encuentran más compartidos entre la población, pues atienden a valores, noticias, alarma social contrastada o estabilidad en los destinos. Otro aspecto que hemos tratado en cuanto a disatisfacción, y que merecería un trabajo de mayor profundidad sería la actitud mediática que deben vencer los destinos para ganar con técnicas de marketing las desventajas que ofrecen, pero es un tema de mayor calado que tiene relaciones con las técnicas de ventas y promoción.

El apartado sobre el que se desarrolla este punto trata de ofrecer una visión de las intenciones de los turistas con respecto a sus viajes desde el punto de vista de la percepción sobre la seguridad, pero no se puede dejar atrás el fundamento principal en relación al enfoque global de la OMT hacia la industria turística. Por definición la seguridad se integra dentro los constructos sobre calidad, a la vez que sobre los de derechos, como es el de la integridad de los visitantes a los destinos, de ahí los sistemas integrados sobre gestión de la calidad, de la seguridad y del medio ambiente que se han conocido en apartados anteriores y que fueron normalizados en sistemas convencionales de certificación que tratan de fijar los estándares comunes en los ámbitos donde se aplique. Tal es el caso de las norma UNE dedicadas al turismo en Europa, cuya referencias se pueden encontrar en la bibliografía de este artículo.

La complejidad del tema tratado y el enfoque sobre la seguridad requieren un análisis que desborda las cifras de tal o de cual estadística de accidentalidad o víctimas, y entronca con la visión hacia la mejora continua de los factores que inciden en la percepción del turista y el fin principal de estas técnicas, como es que vuelva a su origen en perfectas condiciones, y además satisfecho. Teniendo en cuenta ese análisis factorial ya aceptado por todas las escuelas del conocimiento se puede subrayar la

síntesis de un trabajo sobre *calidad, satisfacción e intención conductual* en el que se trata de confirmar la fuerza de las hipótesis de que la percepción de desarrollo de la calidad es más completa que la satisfacción (Baker & Crompton, 2000: 800). El estudio confirma la hipótesis sobre la que ya existían evidencias y concluye con una expresión que merece la pena tener en cuenta: *no podemos controlar tu humor o el clima, pero podemos ayudar a suministrarte el más alto nivel de calidad que te podemos ofrecer bajo nuestra responsabilidad. Por favor, ayúdanos a mejorar la calidad mediante la evaluación de las siguientes características*. Esta frase, sacada de un instrumento de verificación de resultados de servicio ayuda a la mejora continua mediante las acciones gerenciales oportunas en pos de la gestión de la calidad.

Como se puede apreciar en el modelo de calidad, se dan los elementos de seguridad positiva que ya se han analizado anteriormente, tendentes a analizar los sistemas integrados desde un punto de vista holístico, como lo ha planteado en sus investigaciones Cooper en el año 2000 (Choudhry, Fang & Mohamed, 2006). Esta visión hacia el enfoque global de la seguridad en los sistemas de calidad es fundamental, tanto en los destinos, como en las instalaciones hoteleras y de alojamiento en sus múltiples vertientes, tanto de orden público, de las instalaciones y edificaciones, como de los sistemas de transporte al igual que de la seguridad alimentaria y los derechos de los turistas como clientes y usuarios.

El tema que ocupa este trabajo, tratando la seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística, y dada la realidad actual, requiere hacer un análisis sobre la seguridad en los destinos turísticos que puedan verse afectados por actos de terrorismo, entendidos como tal aquellos que adquieren una forma de violencia política, típicamente utilizado cuando una de las facciones opositoras no tienen fuerza para vencer a sus enemigos militarmente (Saint – Pierre, 2003 citado por Korstanje & Clayton, 2012). También se define dicho fenómeno como violencia premeditada, políticamente motivada, perpetrada contra objetivos no combatientes por grupos sub – nacionales o agentes clandestinos, a menudo intencionados para influir en las audiencias de opinión pública, según la definición de Kondrasuk (2005) traída por Korstanje & Clayton (2012), que ofrece otra definición que se concreta en una dialéctica del odio orientada a instrumentalizar al otro (Korstanje, 2015).

El estudio puede llevarse a cabo por diferentes vías, tanto económicas, psicológicas, sociológicas, antropológicas, entre otras, pero parece conveniente aproximar el foco a la elección de determinados destinos como blanco de sus actos criminales (Cohen, 2014).

Uno de los análisis que mejor ilustran las causas que originan la determinación de los objetivos potenciales lo ofrece Korstanje (2015b) en el que trae la discusión de tres grandes estudiosos del fenómeno del terrorismo en el turismo, como son Sevil Sönmez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow. Aunque de cada uno de ellos varía, ya que por ejemplo Sommez basa su perspectiva en los ataques de Luxor (1997), los otros dos siguen otras sendas en las que Pizam incorpora varias posturas ligadas a la seguridad turística y Tarlow se aleja del componente religioso de los otros citados anteriormente.

Dos son las causas del nivel de desestabilización que pueden lograr los terroristas en sus objetivos, de un lado, el nivel de dependencia del territorio con la industria del turismo, y por otra parte el nivel de atención en el eco mediático que pueden conseguir con su barbarie.

Desde el enfoque del turismo sostenible, otros autores defienden la situación socio económica del destino, que genera una brecha cultural entre sociedad emisora y receptora y que deja de espaldas a la ciudadanía (Amorim, Gandara, Tarlow & Korstanje, 2012) del destino. En parecidos términos, Pizam cree que el sentimiento que padecen los terroristas viene del resentimiento por las privaciones económicas, sin embargo Tarlow pone el acento en el uso de las acciones terroristas sobre unos para alcanzar el fin del otro, que es destruir al débil para transaccionar con el fuerte, por lo que toma una vertiente política donde no cabe ni la explicación religiosa ni económica (Korstanje, 2015a). En cualquier caso, a menudo, los gobiernos ante ataques terroristas y guiados por la consternación ponen en marcha medidas de fuerza que toman escaladas dramáticas (Korstanje & Tarlow, 2012), tanto en recorte de libertades como en medidas de protección que es precisamente lo que desean los terroristas, transformando las sociedades democráticas en estados con alto contenido de miedo, que es donde se instalan y desarrollan otras vías, como la armamentista. Como resumen, no se puede ofrecer una respuesta directa a los acontecimientos terroristas desde el punto de vista de la seguridad sostenible, pero a raíz de los autores citados, sí que se puede afirmar que la planificación basada en tal corriente (Korstanje & Olsen, 2011) sí que puede llegar a explicar la mayoría de los casos, individualizando su análisis y el afrontamiento de la realidad en cada uno de ellos.

LA SEGURIDAD EN LOS DESTINOS DERIVADA DE LOS FENÓMENOS NATURALES

Los desastres naturales han jugado en la historia un papel crítico en la estabilidad de las sociedades, puesto que en muchos casos son imprevisibles y pueden generar una gran cantidad de energía y cambios en el territorio que afectan al ser humano y su civilización en sus múltiples variantes. Hasta aquí el término de desastres naturales no comportaría mayor discusión si no fuera porque la terminología anglófona entra en la generalización empleada en la mayoría de artículos encontrados en la base de datos de *Annals of Tourism Research* para incluir en los trabajos tanto a desastres naturales como a fenómenos naturales, cuando por algunos autores el término de desastres naturales hace referencia a los fenómenos de la naturaleza que conllevan daños a las personas o a las infraestructuras (Godoy, 2009), y por el contrario los fenómenos naturales no necesariamente producen daños adversos para el ser humano, y en este caso al turismo y toda la actividad que desarrolla.

La mayoría de estudios sobre fenómenos naturales, en especial climáticos, tienen en su base el nivel de degradación de los ecosistemas, debido a la sobre explotación de los recursos naturales energéticos. En estrecha relación a estos fenómenos se encuentra la disminución de los niveles de seguridad de las infraestructuras, riesgos de conflictos, preocupación por la seguridad de las naciones, rivalidades geo-políticas y amenazas a la seguridad humana (Gemenne, Barnett, Adger & Dabelko, 2014). En dicho contexto, se ha mantenido por numerosos científicos el alto grado de sensibilidad que

para el turismo se deriva del cambio climático, cuyos efectos se pueden apreciar en el cambio de estaciones y fenómenos en la geografía mundial, algunas actividades como los deportes de invierno, nivel del mar y su repercusión en la costa, entre otros. Todos ellos afectan a los niveles de seguridad en los destinos (Scott, Gössling & Hall, 2014).

Como consecuencia de lo anterior, puede afirmarse que si bien las acciones para conseguir reducir los factores deben contar con el seguimiento de los grupos de apoyo o presión, y así conseguir sensibilizar a la población y encontrar su respaldo para poner en marcha las medidas de sostenibilidad (Scott, Gössling & Hall, 2014), no es menos importante que todo ello requiere de la acción decidida de los gobiernos, incluyendo la financiación de los programas necesarios. A juicio de Voigt (2009), no basta con la acción decidida gubernamental, que por otra parte ha sido dispar entre los diferentes países, sino además se debe reforzar el papel del Panel Intergubernamental contra el cambio climático (IPCC, en sus siglas en inglés), grupo de expertos creado por la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en 1988 y cuya finalidad es evaluar información científica, técnica y socioeconómica relevante para su consideración por parte de la comunidad internacional en el proceso de toma de decisiones. De todo punto, no basta con el trabajo de los expertos, pero ello puede contribuir a que los Estados desarrollen las leyes y normas que los tribunales nacionales, y los internacionales, deben interpretar en materia de seguridad en el desarrollo sostenible (Voigt, 2009).

En sí misma la discusión podría ser baladí, si no fuera porque en la mayoría de los casos, la repercusión que tienen dichos fenómenos naturales con el daño que pueden producir viene dada por la elección del ser humano, o por el desconocimiento que tiene la civilización de los desencadenantes producidos por la naturaleza (Becken & Hughey, 2012) y cómo se enfrenta el desarrollo urbanístico, el destino turístico, o la combinación de ambos. De igual modo, y desde el punto de la sostenibilidad, el hecho de que la población turística se encuentre en espacios que no conoce habitualmente, su conducta es móvil por su afán de conocer o disfrutar, la confusión por las normas de tráfico y su interés por aprovechar su impulso positivo en los desplazamientos, unido a las condiciones, con mayor o menor grado de desarrollo en el lugar le hacen ser víctimas de los riesgos potenciales.

La literatura al respecto ha venido a referir el estudio que relaciona los desastres naturales con el turismo desde diferentes ópticas según su dimensión, de la que se dará cuenta en este momento según su repercusión desde el punto de vista de la sociología. Para algunos autores, los desastres naturales han venido a ser estudiados desde su vertiente del crecimiento vertiginoso que le puede hacer vulnerable a los desastres; la organización de los recursos para hacer frente a las catástrofes; las amenazas naturales inesperadas que los agentes turísticos y los turistas desconocen; entre otros factores a tener en cuenta, sin dejar atrás los de la inestabilidad política, social o económica (Cohen & Cohen, 2012).

En todo caso, ello debe llevar a analizar cada aspecto en su justa medida según el destino, los factores propios del lugar y el beneficio de la industria que se pretenda desarrollar, proponiendo las medidas en el interés de las posibilidades de crecimiento local y la satisfacción del turista. Hay que tener en cuenta que el desarrollismo sin una adecuada planificación puede poner en peligro las posibilidades de supervivencia de las poblaciones naturales del lugar, y a la flotante, en caso de foco de riesgo por fenómeno natural, llámese colapso de cuencas hidrológicas o potenciación de infraestructuras energéticas que puedan verse dañadas por terremotos u otros fenómenos naturales (Fratta & Santamarina, 2006).

Lo presentado hasta ahora carecería de la suficiente visión positiva, si no se propusieran elementos que enriquecieran el espectro de la experiencia vivida en focos diferentes del planeta ante la preparación de los destinos frente a los fenómenos naturales. De una parte, el análisis de situación y las propuestas tras el triste desastre acaecido en el océano Pacífico en 2011 con motivo del tsunami producido cerca de las costas de Japón. De otra, se ofrecerá la respuesta de organización de los medios para hacer frente a las catástrofes por parte de Nueva Zelanda.

El otro caso que se pretende plantear es la experiencia sobre estudio y propuesta de medidas para aminorar los efectos de un posible tsunami, tras el ocurrido el 11 de marzo de 2011 en las costas del océano indico, y que afectó a toda la ribera desde Japón hasta la India. La zona es muy propensa a este tipo de fenómenos, teniendo en cuenta el cinturón en la placa tectónica cercana a Japón, y máxime cuando la magnitud del maremoto está cercano a los 9 grados en la Escala de Richter, lo que da un desconocimiento de sus efectos potenciales (Green, 2006).

El otro inconveniente añadido es el tiempo de respuesta de la población ante la llegada de la fuerza del océano con tanta magnitud devastadora, ya que además del movimiento de las placas tectónicas, hay que tener en cuenta la distancia al epicentro donde se ha originado la falla submarina, lo que da escaso margen de maniobra, estimado entre 5 y 15 minutos tras el origen del terremoto submarino (Green, 2006). A eso se tendría que añadir la preparación de la población para la respuesta organizada que pueda mitigar sus efectos adversos, lo que en muchos casos agrava la situación, limitando las posibilidades de evacuación hacia zonas más seguras (Bird & Lubkowi, 2005).

La probabilidad de que un suceso de estas características pueda acontecer hace marcar una distinción entre la percepción y la seguridad del turista, con lo que se aprecia como improbable el acontecimiento y la lejanía en la toma de medidas para que pueda evitarse, lo que a la larga genera un inconveniente desde el punto de vista preventivo, pero que sólo es visto como una respuesta para no generar una alarma innecesaria en los destinos, aunque no sea el mejor criterio precautorio (Rittichainuwat & Chakraborty, 2012).

La experiencia aportada en estos casos incide sobre la necesidad de completar la información en los destinos de los riesgos que puedan darse originados por este tipo de catástrofes. Igualmente se

debe ampliar los medios predictivos para conocer con la anticipación debida el acontecimiento y los medios de observación de cualquier alteración de las condiciones en la costa. La preparación del personal y la dotación de personal cualificado para hacer frente a las catástrofes. En la línea de mejorar las condiciones constructivas se impone la revisión del tipo de construcciones y su proximidad a la costa. En sí, la complejidad de las zonas y destinos que puedan verse afectadas hace necesaria la profundización en los estudios que deban realizarse (Rittichainuwat, 2013).

El otro caso situado en Nueva Zelanda se basa en el riesgo contrastado que existe en la zona de sufrir fenómenos naturales derivados de su proximidad a la placa tectónica Austral y la convergencia con la placa sub Antártica, lo que ha generado terremotos, erupciones volcánicas y fenómenos atmosféricos extremos. En ese caso, el gobierno se ha preparado mediante la organización de los recursos gubernamentales necesarios para hacer frente a una catástrofe mediante la llamada *Defensa Civil* o Protección Civil en la terminología española. Igualmente la promoción del turismo y su desarrollo, se lleva a cabo mediante la agrupación de los agentes que intervienen en el turismo (tourism cluster). La experiencia hasta la fecha en la región de Northland indica la relación conjunta de la *defensa civil* con el *tourism cluster* mediante una relación de trabajo planificado para el establecimiento de planes de contingencia frente a las catástrofes que puedan originarse en la región (Becken & Hughey, 2012).

Los trabajos se llevan a cabo mediante la generación de documentos que incluyen la respuesta apropiada según los casos y que afectan, tanto a los recursos gubernamentales como al *cluster*, cuya eficacia no supone ningún tipo de normativa, ni disminuye la jurisdicción de la *Defensa Civil*. Por el contrario, implica a las partes haciéndolas partícipes de la evaluación, preparación y respuesta frente a los acontecimientos que puedan surgir. Su máxima se simplifica en las 4 Rs (en inglés) reducción, preparación (readiness), respuesta y recuperación. Como puede apreciarse, parece un buen ejemplo de desarrollo basado en la integración de la seguridad en el sector turístico.

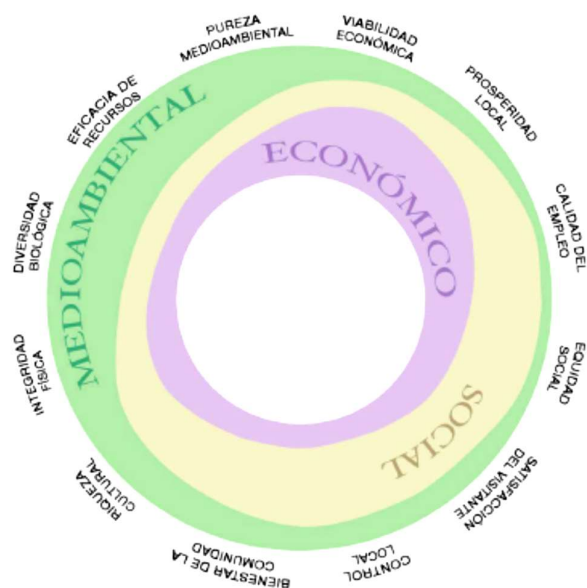
LA ACCIÓN DE LOS GOBIERNOS PARA FOMENTAR LA SEGURIDAD TURÍSTICA

La OMT, junto al Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en un documento conjunto llamado *Por un turismo sostenible, Guía para responsables políticos* (OMT, 2006), establece en el apartado 1.5, con respecto a los *retos clave para un turismo más sostenible*, que la salud y seguridad se considera un problema mundial para la sostenibilidad del turismo. Además argumenta que la imagen, la gestión de la información y las medidas específicas para mejorar la seguridad de los turistas tienen implicaciones políticas.

La intersección entre turismo y otras áreas de estudio relacionadas, como justicia social, sostenibilidad ambiental, desastres naturales, terrorismo, patrimonio, opinión pública y gestión de los recursos convierten a esta industria en un sinfín de posibilidades de su implicación sociológica, económica, geográfica, entre otras áreas del conocimiento, que hacen necesaria la acción de los

gobiernos y las organizaciones transnacionales, a partir de la implicación denotada en todas esas acciones (Cohen & Cohen, 2012).

Figura 1: Factores y dimensión de turismo y sostenibilidad. Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente



Fuente: OMT (2006)

El documento mencionado sobre turismo y sostenibilidad recoge los 12 objetivos y los pilares destacados por los autores para representar los factores y dimensión de sus aspectos como se puede apreciar en la Figura 1.

El contenido de la Guía incide en el protagonismo de los gobiernos para relanzar el papel que juega la sostenibilidad en el turismo, y en el caso que ocupa esta investigación, en la mejora de la seguridad y la salud en este sector. Para ello destaca varias vías de acción, entre las que se encuentran el establecimiento de políticas para el desarrollo y la gestión del turismo, centradas siempre en el turismo. Mediante la capacidad de reglamentar las normas oportunas y utilizando los incentivos económicos necesarios, se debería desarrollar la promoción y difusión de las prácticas más prioritarias en cada caso.

Los datos de la OMT (2013a) en relación al barómetro de turismo mundial consolidan a Europa como la mayor región turística del mundo con un incremento del 5% de visitantes en los ocho primeros meses del año 2013 (Comunicado de prensa de la OMT, P.R. 13066) con un incremento de 20 millones de turistas en ese período, dentro del incremento de las cifras del turismo mundial que elevan el número de turistas hasta los 747 millones, con un incremento de 38 millones más que en el 2012.

La acción de la Unión Europea en ese sentido ha jugado un papel decisivo en la consecución de normas, políticas y acciones para legislar, favorecer y promover la calidad turística, la sostenibilidad en la industria y la seguridad de los turistas. En ese sentido, el despliegue normativo ha gozado de una intensidad diferente según los instrumentos ejercidos y según las materias. Cabe recordar que los Reglamentos son vinculantes para los Estados miembro; las Directivas han de ser traspuestas al ordenamiento jurídico del Estado mediante la legislación del mismo; las Decisiones vinculan a los que va dirigido; las Recomendaciones no son vinculantes; y por último los Dictámenes permiten una declaración sobre un tema, pero no vinculan hasta que no se regule el tema por los Estados (Derecho de la UE, 2013).

La materia del turismo se ha desarrollado en la Unión Europea con una graduación distinta según los temas, así hay Reglamentos para el establecimiento de sistemas de compensación por denegación de embarque; código de conducta para sistemas mecanizados de reserva; y por último, responsabilidad de compañías aéreas en caso de accidente. En cuanto a las Directivas, las más significativas, son la relativa a la seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta que la mayoría de las instalaciones hoteleras se consideran lugares de trabajo; reconocimiento obligatorio para garantizar la seguridad en la explotación de servicios regulares de transbordadores; y en último lugar, sobre seguridad en instalaciones de transportes de persona por cable. En relación con las Recomendaciones, se encuentra la información normalizada en los hoteles existentes; y por último, sobre seguridad en los hoteles contra el riesgo de incendio (Blanco Herranz, 2006).

El desarrollo de la Unión Europea en materia de turismo también ha tenido un enfoque más global en asuntos más generales sobre la materia, como puede ser el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a las estadísticas europeas sobre el turismo; Innovación en el turismo: definición de una estrategia para un desarrollo sostenible en los territorios insulares; Resolución del Parlamento Europeo sobre impacto del turismo en las regiones costeras; Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre comunicación de la Comisión: Agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo, cuya fuente se puede encontrar en la bibliografía (Derecho de la U.E., 2013).

La legislación en la materia que cuenta con un mayor desarrollo para evitar los riesgos en las instalaciones hoteleras se encuentra con un texto fundamental, como es la Directiva Marco (89/391/CEE) de la Unión Europea, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. De su contenido se puede destacar que las medidas preventivas que se deban arbitrar en sus puestos de trabajo se deberán llevar a cabo siguiendo los siguientes principios de la actividad preventiva: evitar los riesgos; evaluar los riesgos que no se puedan evitar; combatir los riesgos en su origen; adaptar el trabajo a la persona; tener en cuenta la evolución de la técnica; sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro; planificar la prevención integrando la organización, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales; y dar las debidas instrucciones a los trabajadores en aras de conseguir

una mayor participación. Como puede apreciarse, muchos de dichas acciones coinciden con los principios inspiradores de la sostenibilidad en cualquiera de las manifestaciones.

Así, el esfuerzo por tratar los temas de la Agenda Europea por el Turismo ha tenido una acción constante en el fortalecimiento de las bases para poder ofrecer una actividad turística de calidad, sostenible y segura que ofrezca a los visitantes el destino que merecen y que junto a las políticas que se desarrollan desde la Unión y desde los Estados complementan los ejes necesarios para que todos los agentes implicados, Gobiernos, empresarios y sociedad faciliten un entorno en áreas ya consolidadas como históricas, ya no solamente por su potencial productivo, sino por su diversificación en el turismo histórico – patrimonial, en sus recursos naturales, sus costumbres y su industria.

CONCLUSIONES

El trabajo ha tratado de relacionar el concepto de calidad turística en el marco del turismo sostenible, teniendo en cuenta un aspecto esencial en el desarrollo del sector tan importante como es la seguridad turística. La adecuada conceptualización de la seguridad turística puede ayudar a llevar a cabo una actividad productiva más racional, más integrada con otros focos de atención en la industria, como puede ser la localidad y la sostenibilidad, y puede contribuir a que la inversión realizada encuentre un retorno social, económico y de futuro tanto para los promotores de la actividad como para la sociedad del destino turístico.

Los imponderables de los factores de riesgo encuentran a través de una adecuada gestión en la prevención de riesgos una forma de prevenirlos, pero también una forma de mitigar sus efectos, con los beneficios actuales y futuros, algunos, irreparables. El cambio cultural hacia una gestión eficaz de los recursos y los medios para conseguir estándares de calidad aceptables por los turistas, sus agencias, sus gobiernos y su opinión pública favorecen la marca de calidad más allá de la propia sistematización de los procesos de acreditación, consiguiendo repercutir en valor añadido la gestión, la solvencia y la fidelización del servicio que se presta.

Las áreas geográficas que cuentan con un mayor desarrollo en la implementación de normas, políticas y prácticas seguras, y por tanto de calidad se encuentran entre los destinos más visitados, lo que hace que se deba seguir en el estudio, la planificación y la implantación de medidas en un constante proceso de mejora continua, favoreciendo el desarrollo de las poblaciones de destino, estableciendo estándares de calidad más adaptados a las necesidades de la industria, y un fomento de actividades alternativas a las preferencias tradicionales del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, J. & Garau, J.** (2010) "Tourist satisfaction and dissatisfaction". *Annals of Tourism Research* 37(1): 52–73
- Amorim, E.; Gandara, J. M.; Tarlow, P. & Korstanje, M. E.** (2012) "Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas". *Análisis Turístico* 12(2): 1-9
- Antonescu, A. & Mathis, S.** (2014) "Reconstructing the globalisation of tourism: A geo-historical perspective". *Annals of Tourism Research* 45(2014): 77-88
- Baker, D. A. & Crompton, J. L.** (2000) "Quality, satisfaction and behavioral intentions". *Annals of Tourism Research* 27(3): 785-804
- Becken, S. & Hughey, K. F. D.** (2012) "Linking tourism into emergency management structures to enhance disaster risk reduction". *Tourism Management* 36(June): 77-85
- Bianchi, R.** (2007) "Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in) security in global travel". *Tourism and Hospitality Research* 7(1): 64–74
- Bianchi, R. V. & Stephenson, M.** (2014) "Turismo y ciudadanía: derechos, libertades y responsabilidades en el orden global". Ed. Routledge, New York
- Bird, J. & Lubkowki, Z.** (2005) "Managing tsunami risk". *The Lancet* 395(9456): 271-273
- Blanco Herranz, F. J.** (2004) "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística". *Estudios Turísticos* (160): 5-29
- Blanco Herranz, F. J.** (2006) "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística (III): una aproximación al concepto de seguridad turística". Disponible en http://www.belt.es/expertos/HOME2_experto.asp?id=2974 Fecha de acceso el 4 de diciembre de 2017
- Brigety, R. & Dewan, S.** (2009) "A national strategy for global development. Protecting America and our world through sustainable security". Disponible en www.americanprogress.org Fecha de acceso el 4/12/2017
- Buckley, R.** (2012) "Sustainable tourism: Research and reality". *Annals of Tourism Research* 39(2): 528–546
- Causevic, S. & Lynch, P.** (2011) "Phoenix tourism. Post conflict tourism role" *Annals of Tourism Research* 38(2011): 780–800
- Choudhry, R. M.; Fang, D. & Mohamed, S.** (2006) "Developing a model of construction safety culture". *Journal of Management in Engineering* 23(4): 207-212
- Cohen, E. & Cohen, S. A.** (2012) "Current sociological. Theories and issues in tourism". *Annals of Tourism Research* 39(4): 2177–2202
- Cohen, E. H.** (2014) "Tourism and terror: a case study: Israel 1948-2012". *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage* 2(1): 13-26
- Cothram, D. A. & Cothram, C. C.** (1998). "Promise or political risk for mexican tourism". *Annals of Tourism Research* 25(2): 477-497
- Derecho de la U.E.** (2013) "Reglamentos, Directivas y otros actos legislativos". Disponible en https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_es. Fecha de acceso el 10 de diciembre de 2017

- Dowling, R. E.** (1986) "Terrorism and the media: A rethorical genre". *Journal of Communication* 36(1): 12-24
- Enders, W. & Sandler, T.** (2012) "The political economical of terrorism". Cambridge University Press, New York
- Floy, M. F. & Pennington – Gray, L.** (2004). "Profiling risk perceptions of tourists". *Annals of Tourism Research* 31(4): 1051–1054
- Fratta, D. & Santamarina, J. C.** (2006) "Daños causados por el huracán Katrina en Biloxi, Mississippi". *Revista Internacional de Desastres Naturales, Accidentes e Infraestructura Civil* 6(1): 1936-1483. Disponible en <http://academic.uprm.edu/laccei/index.php/RIDNAIC/search/results> Fecha de acceso el 9 de diciembre de 2017
- García Sánchez** (2010) "Documento Informativo 23/2010 Seguridad Sostenible: "The Smart Power In Action" (1) El escenario norteamericano, español y europeo". Instituto Español de Estudios Estratégicos. Disponible en http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_informativos/2010/DIEEEI23-2010SeguridadSostenible.pdf Fecha de acceso el 9 de diciembre de 2017
- Gemenne, F.; Barnett, J.; Adger, W. N. & Dabelko, G. D.** (2014) "Climate and security: evidence, emerging risks, and a new agenda". *Climatic Change* 123:1–9
- Godoy, L.** (2009) "Acerca del concepto de desastres naturales". *Revista Internacional de Desastres Naturales, Accidentes e Infraestructura Civil* 9(1): 1936-1483. Disponible en <http://academic.uprm.edu/laccei/index.php/RIDNAIC/search/results> Fecha de acceso el 9 de diciembre de 2017
- Green, T. A.** (2006) "Tsunamis: how safe is the United States". *FOCUS on Geography* 48(4): 31-36
- Kennedy, R. & Kirwan, B.** (1998) "Development of a Hazard and Operability-based method for identifying safety management vulnerabilities in high risk systems". *Safety Science* Volume 30(3): 249-274
- Korb, L.; Duggan, S. & Conley, L.** (2009) "Integrating security preparing for the national security threats of the 21st Century". Center for American Progress. Disponible en http://www.voltairenet.org/IMG/pdf/Integrating_Security.pdf Fecha de acceso el 9 de diciembre de 2017
- Korstanje, M. E. & Olsen, D. H.** (2011) "The discourse of risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective". *International Journal of Tourism Anthropology* 1(3): 304-317
- Korstanje, M. E. & Tarlow, P.** (2012) "Being lost: tourism, risk and vulnerability in the post-'9/11'entertainment industry". *Journal of Tourism and Cultural Change* 10(1): 22-33
- Korstanje, M. E. & Clayton, A.** (2012) "Tourism and terrorism: conflicts and commonalities". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 4(1): 8-25
- Korstanje, M. E.** (2014) "Turismo y ciudadanía: derechos, libertades y responsabilidades en el orden global". Disponible en <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4227/4867> Fecha de acceso el 5 de diciembre de 2017
- Korstanje, M. E.** (2015a) "Evolución conceptual de la literatura turística sobre el terrorismo. Una exploración inicial". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 683-696
- Korstanje, M. E.** (2015b) "Seguridad y terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Sommez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow". *Études Caribéennes* (Août-Décembre): 312-332

Disponible en <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/7543> Fecha de acceso el 7 de diciembre de 2017

López Caballero, E. J. (2008) "De la prehistoria a la bioética: evolución del pensamiento biológico". Ed. Servicio de Publicaciones - Universidad de Alcalá, Madrid

Morère Molinero N. (2006) "Turismo e historia: formación e información en el turismo. un estado de la cuestión". *Revista de Análisis Turístico* 2: 86 -102

Noh, J. & Vogt, C. (2013) "Modelling information use, image, and perceived risk with intentions to travel to East Asia". *Current Issues in Tourism* 16(5): 455–476

OMT - Organización Mundial Del Turismo (1994) "La Calidad, un Reto para el Turismo". Ponencias presentadas al Seminario celebrado del 18 al 19 de abril. OMT, Madrid. Disponible en <https://goo.gl/cGYXv3>. Fecha de acceso el <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion> Fecha de acceso el 5 de diciembre de 2017

OMT - Organización Mundial del Turismo (2004) "Desarrollo sostenible del turismo: definición conceptual". Disponible en <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion> Fecha de acceso el 5 de diciembre de 2017

OMT - Organización Mundial del Turismo (2013a) "Comunicado de prensa de la OMT, P.R. 13066" Madrid. <http://www2.unwto.org/es/press-release/2013-10-17/el-turismo-internacional-crece-impulsado-por-los-buenos-resultados-de-europ> Fecha de acceso el 7 de diciembre de 2017

OMT - Organización Mundial del Turismo (2013b) "Documentos básicos de la OMT". Madrid. Disponible en <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/130726basicdocumentsspweb.pdf> Fecha de acceso el 7 de diciembre de 2017

OMT - Organización Mundial del Turismo (2006) "Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Guía para los responsables políticos." PNUMA, Madrid

Pearce, P. & Packer J. (2013) "Minds on the move: new links from psychology to tourism". *Annals of Tourism Research* 40(January): 386–411

Pizam, A. (1999) "A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations". *Journal of Travel Research* 38(1): 5-12

Pizam, A. (2002) "Tourism and terrorism". *International Journal of Hospitality Management* 21(1): 1-3

Pizam, A.; Tarlow, P. E. & Bloom, J. (1997) "Making tourists feel safe: Whose responsibility is it?" *Journal of Travel Research* 36(1): 23-28

Pizam, A. & Mansfeld, Y. (1996) "Tourism, crime and international security issues". John Wiley & Sons, New York

Prideaux, B.; Laws, E. & Faulkner, B. (2003) "Events in Indonesia: exploring the limits to formal tourism trends forecasting methods in complex crisis situations". *Tourism Management* 24(4): 475-487

Reichel, A.; Fuchs, G. & Uriely, N. (2007) "Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: The case of Israeli student ex-backpackers". *Journal of Travel Research* 46: 217-226

Rittichainuwat, N. B. & Chakraborty, G. (2012) "Perception and importance and what safety is enough". *Journal of Asian Earth Science* 36: 56 -66

- Rittichainuwat, N. B.** (2013) "Tourist suppliers' perception toward crisis management on tsunami". *Annals of Tourism Research* 34: 112-121
- Richter, L. K. & Waugh, W. L.** (1986) "Terrorism and tourism as logical companions". *Tourism Management* 7(4): 230-238
- Richter, L.** (1994) "The political dimensions of tourism". In: Ritchie, J. R. & Goeldner, C. R. (Eds.) *Travel, tourism, and hospitality research*. Wiley, New York, pp. 219-232
- Sancho A.** (2008) "Introducción al turismo". Organización Mundial del Turismo, disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Introducci%C3%B3n-Al-Turismo-Omt/27289025.html> Fecha de acceso el 9 de diciembre de 2017
- Scott, D.; Gössling, S. & Hall, C. M.** (2014) "International tourism and climate change". *WIREs Clim Change* 3: 213–232
- Voigt, C.** (2009) "Sustainable security". *Yearbook of International Environmental Law* 19(1): 163 - 196
- Vogt, C. A. & Fesenmaier, D. R.** (1995) "Tourists and retailers' perceptions of services". *Annals of Tourism Research* 22(4): 763-780

Recibido el 01 de diciembre de 2017

Reenviado el 28 de diciembre de 2017

Aceptado el 05 de enero de 2018

Arbitrado anónimamente

TERROR EN EL PARAÍSO

Crónicas de una nueva forma de amenaza para el turismo y la hospitalidad

Maximiliano E. Korstanje*

Universidad de Palermo

Buenos Aires, Argentina

Ericka Amorim**

Instituto Politécnico de Tomar

Tomar, Portugal

Resumen: El terrorismo se ha radicalizado en los últimos años hasta el extremo de vulnerar a civiles inocentes en centros de esparcimiento y de consumo turístico. Para algunos, el consumo es la piedra fundamental que denota un choque cultural entre occidente y oriente, para otros una forma rápida de instalar el terror y la desconfianza. Este número intenta responder a la cuestión central que los especialistas se preguntan: ¿por qué los grupos radicalizados atacan contra centros turísticos?

PALABRAS CLAVE: terrorismo, riesgo, turismo, consumo, destinos turísticos.

Abstract: *Terror in the Paradise: Chronicles of a New Major Threat for Tourism and Hospitality.* Over the recent years, terrorism has radicalized to the extent to vulnerate innocent global civilians who enjoy of leisure spots and tourist destinations. For some voices, modern consumption is the milestone that explains the clash between Occident and Orient while for others this evinces a rapid alternative to instill panic in the society. This special issue is oriented to respond a difficult question, Why terrorists target tourist destinations?

KEY WORDS: terrorism, risk, tourism, consumption, tourist destinations.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el terrorismoihadista se ha puesto como objetivo central atacar los centros de consumo de las principales capitales europeas, lo cual detenta cierta aversión al estilo de vida occidental (Enders & Sanders, 1991; Deshowitz, 2002; Pizam & Smith, 2000; Dracos & Kutan, 2003; Korstanje & Clayton, 2012). Originalmente, los estudiosos se han preguntado cuales son los motivos por los cuales el terrorismo ataca centros de esparcimiento y de consumo. Las primeras teorías apuntaban al resentimiento y la pobreza como causa central del odio hacia el extranjero, no sólo por su estilo de vida sino porque provenían de naciones democráticas (Sönmez, 1998; Sönmez & Graefe, 1998; Ryan, 1993). De alguna manera, el terrorista, suponían los expertos, estaba formado en una cultura autoritaria que denostaba a la democracia. Con el paso del tiempo nacieron nuevas hipótesis a

* Honorary Doctorate in tourism por la Skibbereen University, Reino Unido. Investigador Principal de la Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina. Visiting Fellow at CERS Universidad de Leeds, Reino Unido; e investigador visitante de la Universidad de la Habana, Cuba. Miembro fundador y asesor del consejo asesor de investigación y desarrollo de UDET, Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador; y Jefe editorial de la sección Advances in Hospitality, Tourism and Service Industry, Hershey, Estados Unidos, IGI Global. Dirección Postal: Dorrego 169, piso 2 ap. F, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. E-mail: mkorst@palermo.edu

** Doctora en Geografía y Planificación Regional por la Universidad Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal. Docente Principal del Instituto Politécnico de Tomar, Tomar, Portugal. E-mail: erickaam@msn.com

considerar. A la noción de violencia como eje distintivo del terrorismo se le suma una nueva categoría, la idea de protección. Según los postulados de la tesis precautoria, el turismo debe ser protegido de los atentados debido a que por medio de éste se potencia la creación de puestos de trabajo y de ingresos genuinos para el país anfitrión. Por ese motivo, los países así llamados desarrollados debían asumir un compromiso de ayuda respecto a los sub-desarrollados. La prosperidad económica, la cual se fomenta por medio del turismo, el diálogo internacional y el libre comercio serían elementos sustanciales para una seguridad de tipo sustentable (Henderson, 2003; Arana & León, 2008).

Por otro lado, hasta el 11 de Septiembre, evento que marcó el riesgo de un mundo globalizado, los estudios turísticos focalizaban en la necesidad de usar metodologías cuantitativas con el fin de identificar, prevenir y eliminar potenciales riesgos y amenazas –como el terrorismo– que puedan afectar a la industria (Lepp & Gibson, 2008; Law, 2006; Uriely, Maoz & Reichel, 2007). El esfuerzo de los investigadores, en tal sentido, estaba puesto en comprender científicamente la forma en que el turista concibe al terrorismo y la velocidad de declive del destino (Kozak, Crotts, & Law, 2007; Reisinger & Mavondo, 2005; Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004; Lepp & Gibson, 2008; Qi, Gibson, & Zhang, 2009). Cualquiera sea el caso, una de las paradojas que varios especialistas señalan es que lejos de ser atentados perpetrados por extranjeros, se trata de ataques planificados por nativos de aquellas sociedades a las cuales vulneran (Korstanje, 2017a). El tercer elemento que escapa a cualquier sentido de protección, el terror, se ha transformado en un instrumento útil para crear desestabilización política a nivel global (Bianchi & Stephenson, 2013; Bianchi, 2006; Korstanje, 2010).

En este sentido, la idea de paraíso, la cual se ha encontrado estrechamente ligada a la abundancia, sugiere que existe en el terrorista cierta frustración que intenta ser canalizada, aliviada y dirigida hacia el capitalismo occidental. No obstante ello, diversos centros de esparcimiento, diversión y turismo han sido blancos del terrorismo internacional luego del 11 de Septiembre de 2001 (Korstanje, 2015). En el presente ensayo se discute críticamente no sólo los diferentes abordajes en el tema, sus principales alcances y limitaciones, sino que se indaga en las causas por medio de las cuales los turistas, viajeros, contratistas e incluso periodistas han ocupado un triste lugar en las cifras y estadísticas de las víctimas del terrorismo.

El presente trabajo se orienta a sintetizar los alcances de los estudios turísticos sobre el terrorismo a la vez que sirve como corolario a este número especial que se ha titulado, *Terror en el Paraíso* elaborado y editado exclusivamente para Estudios y Perspectivas en Turismo. La discusión preliminar versa sobre los avances en materia de estudios comunicacionales y terrorismo, donde en los últimos años se ha teorizado sobre la relación entre grandes cadenas de comunicación y la necesidad de consumir noticias asociadas a actos terroristas. Esta extraña simbiosis deja en evidencia dos asuntos importantes. Por un lado, el grado de híper-conectividad y de globalización desde donde se articulan los medios permite al terrorismo llegar a más pantallas y hogares en segundos. Por otro lado, luego del 11 de Septiembre una nueva forma de terrorismo ha reemplazado a las viejas prácticas de ETA, IRA o Jamás. Los medios masivos de transporte que hasta ahora han sido el orgullo de la sociedad capitalista

son empleados como verdaderas armas frente a una ciudadanía que se debate entre la vulnerabilidad y la incertidumbre. Por ese motivo, es importante –como se hace en la segunda sección- debatir críticamente las razones por las cuales los terroristas eligen centros turísticos para perpetrar sus ataques, a la vez que se conceptualiza la profesionalización de los estudios de percepción de riesgo aplicados al problema del terrorismo. Por último y en vistas de lo que queda aún por cerrar, la sección tercera hace un resumen del aporte de cada trabajo que compone el número sentando las bases para futuros abordajes en la materia.

DISCUSIÓN PRELIMINAR

La concepción del turismo como una metáfora del edén perdido no es nueva. Diversos estudios antropológicos han enfatizado en el ocio y el turismo como actividades tendientes a recrear un estado de prosperidad que lleva a una duradera felicidad (Cohen, 1985; Khatchikian & Murray, 1999; Cárdena, Azpelicueta & Serra Cantallops, 2015; Korstanje, 2016a; Cantallops & Cárdena, 2015). Desde esta perspectiva, no sólo es común que cualquier acto de violencia acaecido en esta suerte de centro ejemplar produzca un estado de inestabilidad política, sino que pone en cuestionamiento la credibilidad de los gobernantes (Enders & Sandler, 1991). Los turistas son embajadores de sus respectivos estados, y el anfitrión adquiere la obligación moral de protegerlos, cuidarlos y asistirlos durante su estadía. Por ese motivo, el terrorismo busca, por medio de la desestabilización institucional, producir terror en la población a través de diferentes técnicas de violencia. Los antecedentes de ataques a turistas o atentados en centros de esparcimiento y turismo no son nuevos ni se limitan al 11 de Septiembre. Sin lugar a dudas, uno de los atentados más significativos que conmocionó el mundo entero ha sido la masacre de Luxor (Egipto), sucedida el 17 de Noviembre de 1997. Sesenta y dos personas, entre quienes estaban turistas extranjeros y nacionales, fueron asesinadas en forma sistemática durante casi 40 minutos en manos del grupo Al-Gama'a al-Islamiyya a orillas del río Nilo, en un atractivo turístico muy concurrido como es el templo de Hatsheput en Luxor, Egipto. Entre las víctimas, cincuenta y ocho eran turistas, un guía turístico y tres guardias de seguridad eran egipcios. Entre las víctimas extranjeras, la mayoría se correspondía con la nacionalidad suiza. Los efectos de dicha masacre no sólo no se hicieron esperar, ya que el entonces presidente de Egipto Mubarak cambió a gran parte del Ministerio del Interior, sino que las noticias recorrieron el mundo. Como bien sugiere Korstanje en otros abordajes, Luxor inaugura una nueva forma de hacer terrorismo, donde ya las tácticas clásicas de IRA y ETA (Feldman, 1991), las cuales consisten en seleccionar y atacar blancos de jerarquía política o de funcionarios de fuerzas de seguridad, quedan en desuso. Como bien nota Feldman (1991), el terrorismo del Ejército Republicado Irlandés buscaba someter al otro por medio de la violencia impersonal, mientras que estos nuevos grupos sacrifican la vida de sus miembros para establecer un mensaje específico en el sistema (Baudrillard, 2011).

Estos nuevos grupos buscan intimidar a sus respectivos gobiernos asesinando turistas extranjeros ya que de esa manera ponen en jaque la economía de su país (Korstanje, 2017b). Lisa Stampnitzky (2013) sugiere que los estudios clásicos sobre terrorismo asociaban la violencia política de esta clase

de grupos a una guerra de guerrillas, iniciadas en zonas urbanas donde uno de los grupos tenía inferioridad de fuerzas respecto al otro. Por el contrario, con el paso de los años y sobre todo con el 11 de Septiembre, el terrorismo comenzó a gozar de un tinte moral de maldad extrema respecto a la inocencia de sus víctimas. Esta forma discursiva comienza a tomar forma debido a dos motivos centrales, el interés de los medios de comunicación por este tipo de eventos y la maduración intelectual y académica de la disciplina. El terrorismo emplea en su favor los sesgos cognitivos y emocionales de las personas que mientras minimizan ciertos riesgos que pueden tornarse apocalípticos, otros de menor envergadura son exagerados. Si bien desde el 11 de Septiembre los estados han invertido un sinnúmero de recursos y tiempo en prevenir el próximo ataque por medio de la simulación de riesgos, es importante mencionar que en algunas ocasiones los gobiernos caen presa de las demandas populistas haciéndose eco de demandas imposibles de cumplir o de diagnósticos mal realizados (Sunstein, 2003; Strang, 2015). La naturaleza semiótica del terrorismo ha sido ampliamente discutida por exponentes de la talla de Jacques Derrida (2003), Jurgen Habermas (2003) o Noam Chomsky (2015), entre otros.

En este sentido, Luke Howie (2011; 2012; 2015) afirma que el terrorismo encuentra en los medios de comunicación un campo útil para reproducirse, estableciendo una cultura del terror que modifica parte de las expectativas de la ciudadanía de forma global. Como un actor que requiere de otros para aprobar su performance, los terroristas necesitan de la publicidad para producir miedo e incertidumbre. Como bien sugiere el especialista, los terroristas no quieren a todo el mundo muerto, sino a todo el mundo mirando. En consonancia con Howie, Mahmoud Eid (2014) introduce el término *Terroredia* para significar la conjunción entre media y terror. Según el especialista, los medios de comunicación y el terrorismo se encuentran inextricablemente ligados. Mientras el primero hace del terrorismo un espectáculo con el fin de poder mejorar sus ganancias y aumentar el número de inversores, los segundos apelan a la alta conectividad de un mundo globalizado para imponer su mensaje de extorsión al menor costo posible. Este intercambio hace del terrorismo el oxígeno de una nueva sociedad del espectáculo la cual hace del miedo su principal commodity. En su libro, *Terrorism and the Politics of Fear*, David Altheide (2017) argumenta de manera convincente que, en los últimos años, los efectos del terrorismo han sido desastrosos no sólo para la economía estadounidense, cerrando las fronteras a los extranjeros, sino para sus instituciones democráticas. El terrorismo reproduce la misma lógica subyacente de la cultura del entretenimiento en donde el miedo es utilizado como un instrumento para saltar aquellas barreras y/o impedimentos a políticas unilaterales y radicalizadas. El terrorismo no sólo entretiene al público estadounidense, sino que permite aceptar políticas económicas que de otra forma serían ampliamente rechazadas.

Por último pero no por eso menos importante, M. Korstanje (2016b; 2017b) confirma que existe una dependencia de parte de las audiencias en consumir noticias cargadas de violencia y muerte. Este proceso ritual purifica al televidente a la vez que le confiere un estatus privilegiado frente a la desgracia que recae sobre la víctima. Este no sólo es el motivo por el cual existe cada vez una mayor demanda de turismo oscuro en aquellos lugares donde se han llevado a cabo ataques terroristas, sino que

además explica la obsesión por parte del público que lleva a una imposibilidad de romper con una cultura tendiente al consumo tanaptópico. El terrorismo conlleva paradójicamente a disgustarnos por lo que vemos en la pantalla, a la vez que no podemos dejar de verlo.

TURISMO Y TERRORISMO

Resumir en una sección todos los trabajos orientados a discutir los efectos del terrorismo en el turismo moderno no es tarea sencilla. Por ese motivo, sólo se prestará atención a una parte de ellos. Unos de los primeros académicos, aún cuando provenientes de la economía, en vincular de manera seria el turismo con el terrorismo han sido Enders & Sandler (1991), quienes estipularon la facilidad para los grupos radicalizados en perpetrar ataques en lugares de ocio y relajación. La mente del terrorista, destacan los especialistas, no funciona de forma muy diferente a la del hombre moderno racional. Sopesando costos y beneficios, el terrorista selecciona este tipo de espacios debido a que a un costo mínimo puede generar un terror ilimitado en la población. El mensaje parece simple a grandes rasgos, la violencia en espacios anónimos y públicos -como los turísticos- sugiere que lo mismo puede suceder nuevamente en cualquier lugar y momento. Por su parte, S. Sönmez (1998) adhiere a la idea de que el terrorismo se constituye en naciones institucionalmente débiles que desarrollan una aversión cultural al occidente capitalista y democrático. En perspectiva, si el turismo puede ser una herramienta de importancia en la democratización de diversas culturas, no menos cierto es que existen ciertas reacciones hostiles frente al mismo por su cualidades fraternales y de igualdad que algunas culturas totalitarias no pueden soportar (Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999). Otros autores como Mansfeld & Pizam (2006) juegan con la idea que es la visibilidad del turista extranjero, y no el odio hacia su cultura, el factor central que constituye no sólo el terrorismo sino el crimen local. Como un choque irremediamente cultural, el turismo debe ser cuidadosamente planificado por políticas públicas eficaces tendientes a proteger a los turistas y a la industria (Pizam, 1999, Mansfeld & Pizam, 2006, Pizam & Smith, 2000; Pizam & Fleischer, 2002). Pizam y sus colegas sientan una base conceptual importante en los estudios turísticos al establecer, a diferencia de Sönmez, la importancia en la planificación para regular ciertos riesgos. Se parte de la base que el sentido de la seguridad es cultural y socialmente construido, en razón de lo que vive y percibe el turista. Por ese motivo, se debe abordar el fenómeno del terrorismo acorde a los costes económicos que éste tiene para el destino (Lepp & Gibson, 2003; 2008; Reisinger & Mavondo, 2005; Kozak, Crotts & Law, 2007; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007; Tarlow, 2006). Comprender de qué manera funcionan los riesgos en el aparato cognitivo del sujeto ayudaría a mitigar los ciclos de baja demanda luego de un atentado. Si bien la teoría de la percepción del riesgo no sólo estaba siendo trabajada por la psicología aplicada y la sociología décadas antes al 9/11 sino que había sido introducida en los trabajos pioneros de Roehl & Fesenmaier (1992), no menos cierto es que los ataques al World Trade Center en 2001 –como Luxor en su momento- cautivan la atención de los especialistas en turismo de todo el mundo.

Apoyados en los trabajos de Pizam y sus colegas, los investigadores apelan a un conjunto de métodos con fuerte impronta psicologicista y cuantitativo con el fin de mensurar la evolución del riesgo

dentro del sistema sensorial de percepción de un sujeto. Como bien sugieren Lash & Urry (1993) el mundo se cuadrícula en espacios salvajes y lugares turísticamente seguros. Los estudios de percepción de riesgo se centran en los abordajes multivariantes acorde a la correlación entre diferentes factores como religión, afiliación política, tolerancia a la frustración, o variables demográficas como edad, género, educación, etc. (Plog, 2001; Floyd & Pennington Gray, 2004; Quintal, Lee & Soutar, 2010; Domínguez, Burguete & Bernard, 2003). No obstante los estudios de percepción del riesgo han sido recientemente criticados por los especialistas debido a dos motivos centrales. En primer lugar, la mayoría de ellos se centran en abordajes económico-céntricos más interesados por cuestiones de marketing turístico o de mantenimiento de la imagen orgánica del mismo, que en comprender la complejidad del problema (Korstanje, 2009). En segundo lugar, existe una disociación entre el riesgo como categoría cognitiva y el mundo de las emociones, el cual determina la propensión o aversión de un consumidor. El siguiente ejemplo ayudará al lector en la comprensión, un sujeto puede considerar un destino de Medio Oriente como inseguro sin que ello sirva como obstáculo en la elección de su viaje –simplemente porque no considera al peligro como inminente–, a la vez que luego de una trágica experiencia el más seguro de los destinos puede ser fuente de miedo para el turista. Ello sucede debido a que el riesgo debe ser comprendido como una categoría independiente del miedo o preocupación, componentes que se encuentran ligados a la emocionalidad y a la experiencia emocional del sujeto (Larsen, 2007; Wolff & Larsen, 2014; Larsen, Oogard & Brun, 2011; Larsen, Brun & Oogard, 2009). Una última corriente historiográfica, en los últimos años, ha adoptado una postura crítica respecto a los estudios sobre el riesgo y el terrorismo. Estos estudiosos sugieren no sólo comprender quienes son los ganadores y perdedores de la política del miedo que impone el terrorismo, sino ahondar en las bases históricas del nacimiento del turismo moderno para comprender que ambos fenómenos han estado históricamente emparentados (Bianchi, 2006; Bianchi & Stephenson, 2013; Korstanje, 2017a; Korstanje & Clayton, 2012; Korstanje, Tzanelli & Clayton, 2014; Korstanje & Olsen, 2011; Saha & Yap, 2014). Si los seguidores de Pizam y Sönmez enfatizaban en la planificación –racional– como instrumento eficaz para regular el peligro del terrorismo, los críticos de la corriente historiográfica, en vistas de la imposibilidad de Estados Unidos para culminar su guerra contra el terrorismo, afirman que el terrorismo es parte de la cultura de consumo capitalista y dudan que el estado-nación pueda proteger a sus ciudadanos. El avance de ISIS no sólo prueba la ineficacia del estado nacional para proteger a sus propios ciudadanos de sus connacionales ya que la mayoría de los jihadistas son nativos de las sociedades a las cuales atacan, sino que pone en tela de juicio hasta qué punto la hospitalidad, piedra angular del mundo occidental, se encuentra en vías de extinción (Gale, 2008; 2009; Hannam, 2009; Korstanje 2017a; 2017b). Dentro de las líneas y bordes de esta discusión, la cual no ha sido cerrada a la fecha, en la próxima sección se discute de qué forma el siguiente número monográfico contribuye en la comprensión de un tema que por su profundidad y complejidad sigue dejando perpleja a la opinión pública mundial.

CÓMO COMPRENDER ESTE NÚMERO ESPECIAL

En la literatura especializada existen cuatro tesis centrales que intentan responder la forma en que el terrorismo afecta al turismo:

- a) El turismo es económicamente y socialmente afectado por el terrorismo (Sönmez, 1998; Richter & Waugh, 1986; Sacket & Botterill, 2006; Kuto & Groves, 2004).
- b) El turismo es temporalmente afectado por los grupos terroristas (Saha & Yap, 2014; Castaño, 2005).
- c) El turismo aún cuando afectado retoma sus flujos originales con igual o mayor intensidad –por medio de diversas puestas en escena como el turismo oscuro o el turismo de catástrofe (Korstanje & Clayton, 2012; Korstanje, 2016a; 2016b; 2017a; 2017b; Tzanelli, 2015).
- d) Como fenómeno el turismo se encuentra en declive en vistas de la imposibilidad del estado nacional para frenar al terrorismo (Gale, 2008; 2009; Korstanje, 2017a, 2017b).

Siguiendo las diferentes hipótesis planteadas, los estudios aplicados en turismo se ven seriamente atravesados por las crisis político-institucionales aceleradas por el terrorismo (Mansfeld, 1999; Hall, 2002; 2010; Ritchie, 2004; Hall, Timothy & Duval, 2012). El terrorismo y la violencia requieren atención por parte de los especialistas y la requieren ahora. Por ese motivo, la importancia de combinar trabajos académicos conceptuales con aplicaciones prácticas o programas en seguridad se hace vital para converger en una mirada holística del problema. Es precisamente en esta dirección que el presente número especial articula varias voces, provenientes de diferentes culturas y países. Cabe mencionar que los artículos aceptados para Estudios y Perspectivas en Turismo, debaten críticamente sobre diferentes aspectos del terrorismo, la violencia urbana y sus efectos nefastos sobre el turismo moderno.

El primer abordaje se encuentra a cargo de la Dra. Edith Hernández López quien tematiza sobre el lado oscuro de la sustentabilidad, como una contrafuerza que puede generar temor y desigualdades las cuales son aprovechadas discursivamente por grupos radicales para generar violencia contra el turismo y la hospitalidad. La autora sugiere que ciertos temores se enquistan en el territorio debilitando no sólo la cohesión social sino fragmentando la misma experiencia urbana. En un momento de la historia de occidente donde la hospitalidad declina, Hernández López llama la atención sobre la turistofobia como el devenir de la postmodernidad en una época donde el otro es un ente peligroso. En tal sentido, las demandas constantes de seguridad, lejos de resolver el problema de la fragmentación social, coadyuvan en la formación de estereotipos, los cuales asociados al temor conllevan la idea de cosificar a ese otro diferente.

El segundo artículo a cargo de las investigadoras platenses Andrea Mabel Duran & María de los Ángeles Bacigalupe investiga el fenómeno del riesgo como construcción social. Se deduce que las reacciones frente a los ataques terroristas no sólo son diferentes dependiendo del contexto sino que sus efectos sobre el destino pueden ser totalmente diferentes. En este sentido, el artículo explora -por medio de un análisis bibliográfico y documental- la relación entre gestión de la información, terrorismo

y percepción del riesgo. Duran & Bacigalupe concluyen que la acción semiótica y comunicativa ejercen un rol clave en la configuración del terror que lleva a un destino turístico a un estado de crisis o a la desaparición.

Elsa Soro, Claudio Milano, José Mansilla y Sheila Sánchez Bergara reflexionan sobre los mecanismos de resiliencia que operan en los destinos turísticos, post atentado, como en el caso de Túnez. Los autores deconstruyen la esencia del turismo oscuro como una doble hermenéutica que combina la necesidad de seguridad con la atraktividad que le es propia al destino.

Por su parte, en cuarto lugar, se incluye un trabajo por demás interesante presentado por María Inés de la Torre y David Navarrete Escobedo. México es un país que en las últimas décadas ha desarrollado una potencialidad turística, que hoy se ve amenazada por el flagelo del narcotráfico y el terrorismo. El aporte central de este trabajo versa en comprender que el uso sistemático de la violencia crea imaginarios colectivos que diagraman no sólo la atraktividad del destino sino los flujos turísticos en sí mismos.

Como lo demuestra el artículo precedente, México no sólo es un lugar de ensueño que miles de viajeros eligen para sus vacaciones, por estos últimos años se ha transformado en un lugar de contrastes. Por un lado, el turismo internacional y por el otro la violencia del terrorismo y el narcotráfico. El caso de las alertas emitidas por los gobiernos de Canadá y Estados Unidos para evitar Sinaloa, es un tema por demás interesante que conecta antropológicamente hablando el riesgo con la hospitalidad. Este caso se presenta trabajado de una manera cuantitativa con metodología de regresión simple por los investigadores mexicanos Silvestre Flores Gamboa, Martín León Santiesteban y Juan Pablo Mariño Jiménez.

Desde la Universidad de Caxias do Sul (Brasil), Olga Araújo Perazzolo, Marcia Capellano Dos Santos y Luciane Todeschini Ferreira traen un fascinante trabajo que combina las contribuciones del psicoanálisis para comprender el deseo y el génesis del terror. El inconsciente apela a la vulnerabilidad humana como resultado último del fracaso de la hospitalidad occidental para comprender la alteridad. Si se parte de la premisa que la hospitalidad permite una apertura al otro diferente que organiza dentro del territorio, se comprende al terrorismo como una consecuencia necesaria de la despersonalización, el individualismo y el no reconocimiento del otro. El terror impone un sentido de vulnerabilidad que se enquistaba dentro del territorio y paradójicamente al hacerlo deslinda a los gobiernos de cualquier tipo de culpa por la violencia ejercida contra sus propios ciudadanos. El terror mantiene a la sociedad unida, las investigadoras advierten. De esta manera, la experiencia del terror secciona, segmenta y divide a las ciudadanías con el fin de subsanar las fallas de la hospitalidad para evitar que la sociedad se disgregue.

Juan Jiménez García y Marcos Antonio Pérez Delgado enfatizan en los elementos centrales que hacen a la seguridad turística. Los procesos comunicativos juegan un rol importante en las crisis que

sufren los destinos turísticos luego de un atentado. Los autores sugieren un modelo sustentable de seguridad que coordina medidas concretas en gestión de riesgos y cambios legales que permitan optimizar los recursos frente al avance del terrorismo en el mundo entero. Claro que ello sugiere una pregunta por demás particular, ¿incluyen estos planes de sustentabilidad a los empleados del sector turístico o sólo focalizan sobre los turistas?

Por su parte, Luke Howie de la Universidad Monash (Australia) trae en la discusión las limitaciones que enfrentan en forma diaria los guardias privados de seguridad dentro del sector de servicios. En un ensayo corto pero no menos polémico, Howie explica que el capitalismo invierte la lógica de las clases, poniendo a los guardias de seguridad dentro del rango más bajo pero a la vez confiriéndoles una importancia superlativa a la hora de proteger a los turistas no sólo del terrorismo sino del crimen local.

Marcelo Barros Tome reflexiona sobre la inseguridad como un obstáculo importante para el desarrollo del turismo. Todo turista imagina su destino pero no puede concretar su experiencia hasta que el viaje no se realice. El miedo interpela desde un futuro que todavía no es, al presente y en ese acto, afecta la credibilidad del turismo. Tomando como objeto de estudio la ciudad de Rio, Tome analiza cuales son los factores negativos que influyen sobre la percepción del turista.

Clara Inés Sánchez Arciniegas expone un interesante punto de vista respecto al impacto económico del terrorismo en la industria turística. En perspectiva, es necesario comprender la naturaleza del turismo como una actividad de la economía capitalista de consumo a la vez que el concepto mismo de la seguridad debe ser reconsiderado. En ocasiones el flujo turístico no reacciona de la misma forma respecto al terrorismo. En este punto trabajan Thiago Allis y Mariana López Pinto cuando desarrollan su idea del destino post-conflicto, es decir aquellos lugares cuya principal atracción no es el relax ni el esparcimiento, sino la muerte y el sufrimiento humano. Desde una perspectiva novedosa los autores sugieren que el turismo oscuro se posiciona como un segmento emergente que permite mitigar los efectos negativos del terrorismo y otros riesgos.

Por último pero no por eso menos importante, Edna Mello de Liz y colegas ponen su énfasis en los problemas que tiene la seguridad turística en Camboriú (Brasil). En lugar de focalizar en los turistas, este trabajo hace énfasis en la opinión de expertos y propietarios del sector turístico y los diferentes obstáculos que ellos enfrentan día a día. La importancia de esta nota al número especial radica no sólo en la violencia que se puede observar en estos destinos sino en los discursos que legitiman dicha violencia.

Agradecemos a la Dra. Regina Schlüter y a Juana Norrild por el generoso espacio que nos han otorgado en organizar este número como así también a todos aquellos académicos e investigadores que han participado en este tema de candente actualidad. El futuro del turismo parece incierto respecto a los eventos recientes, más por ese motivo es necesario coordinar esfuerzos por comprender que es realmente el terrorismo y porque opera sobre espacios de consumo turístico y de movilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altheide, D.** (2017) "Terrorism and the politics of Fear". Rowman & Littlefield, New York
- Arana, J. E. & León, C. J.** (2008) "The impact of terrorism on tourism demand". *Annals of Tourism Research* 35(2): 299-315
- Baudrillard, J.** (2011) "La violencia del mundo". Capital Intelectual, Buenos Aires
- Bianchi, R.** (2006) "Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in) security in global travel". *Tourism and Hospitality Research* 7(1): 64-74
- Bianchi, R. V. & Stephenson, M. L.** (2013) "Deciphering tourism and citizenship in a globalized world". *Tourism Management* 39: 10-20
- Cantallops, A. S. & Cardona, J. R.** (2015) "Holiday destinations: The myth of the lost paradise?" *Annals of Tourism Research* 55: 171-173
- Cardona, J. R.; Azpelicueta Criado, M. D. C. & Serra Cantallops, A.** (2015) "El mito del paraíso perdido en la definición del destino turístico". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 715-735
- Castaño, J. M.** (2005) "Psicología social de los viajes y del turismo". Thomson, Madrid
- Chomsky, N.** (2015) "Culture of terrorism". Haymarket Books, New York
- Cohen, E.** (1985) "Tourism as play". *Religion* 15(3): 291-304
- Derrida, J.** (2003) "Autoimmunity: real and symbolic suicides- a dialogue with Jacques Derrida". In: Borradori, G. *Philosophy in a time of terror*. Chicago University Press, Chicago, pp. 46-137
- Dershowitz, A. M.** (2002) "Why terrorism works: Understanding the threat, responding to the challenge". Yale University Press, New Ithaca
- Domínguez, P.; Burguete, E. & Bernard, A.** (2003) "Efectos del 11 de Septiembre sobre la hotelería mexicana". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 12(4): 335-348
- Drakos, K. & Kutan, A. M.** (2003) "Regional effects of terrorism on tourism in three Mediterranean countries". *Journal of Conflict Resolution* 47(5): 621-641
- Eid, M. (Ed.)** (2014) "Exchanging terrorism oxygen for media airwaves: The age of terroredia". IGI Global, Hershey
- Enders, W. & Sandler, T.** (1991) "Causality between transnational terrorism and tourism: The case of Spain". *Studies in Conflict & Terrorism* 14(1): 49-58
- Feldman, A.** (1991) "Formations of violence: The narrative of the body and political terror in Northern Ireland". University of Chicago Press, Chicago
- Floyd, M. F. & Pennington-Gray, L.** (2004) "Profiling risk perceptions of tourists". *Annals of Tourism Research* 31(4): 1051-1054
- Floyd, M. F.; Gibson, H.; Pennington-Gray, L. & Thapa, B.** (2004) "The effect of risk perceptions on intentions to travel in the aftermath of September 11, 2001". *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(2-3): 19-38
- Gale, T.** (2008) "The end of tourism, or endings in tourism? In: Burns, P. M. & Novelli, M. (eds.) *Tourism and mobilities: Local-global connections*. CABI, Wallingford, pp. 1-14
- Gale, T.** (2009) "Urban beaches, virtual worlds and 'the end of tourism'". *Mobilities* 4(1): 119-138

- Habermas, J.** (2003) "Fundamentalism and Terror". In: Borradori, G. *Philosophy in a time of terror*. Chicago University Press, Chicago, pp. 25-84
- Hannam, K.** (2009) "The end of tourism? Nomadology and the mobilities paradigm". In: Tribe, J. (ed.) *Philosophical issues in tourism*. Channel View, Bristol, pp. 101-113
- Hall, C. M.** (2002) "Travel safety, terrorism and the media: the significance of the issue-attention cycle". *Current Issues in Tourism* 5(5): 458-466
- Hall, C. M.** (2010) "Crisis events in tourism: subjects of crisis in tourism". *Current Issues in Tourism* 13(5): 401-417
- Hall, C. M.; Timothy, D. J. & Duval, D. T.** (2012) "Safety and security in tourism: relationships, management, and marketing". Routledge, Abingdon
- Henderson, J. C.** (2003) "Terrorism and tourism: Managing the consequences of the Bali bombings". *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(1): 41-58
- Howie, L.** (2011) "Terror on the screen: Witnesses and the re-animation of 9/11 as image-event, popular culture". New Academia Publishing, Washington D.C.
- Howie, L.** (2012) "Witness to terror". Palgrave Macmillan, Basingstoke
- Howie, L.** (2015) "Witnessing terrorism". *Journal of Sociology* 51(3): 507-521
- Khatchikian, M. & Murray, M. C.** (1999) "Turismo social: el paraíso perdido". *Nexos* 6(11): 12-17
- Korstanje, M. E.** (2009) "Re-visiting risk perception theory in the context of travel". *E-Review of Tourism Research* 7(4): 68-81
- Korstanje, M. E.** (2010) "El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo". *Pasos* 8(2): 389-402
- Korstanje, M. E.** (2015) "Evolución conceptual de la literatura turística sobre el terrorismo: Una exploración inicial". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 701-714
- Korstanje, M. E.** (2016a) "Discutiendo la metáfora del paraíso perdido". *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo* 6(1): 203-211
- Korstanje, M. E.** (2016b) "The rise of thana capitalism and tourism." Routledge, Abingdon
- Korstanje, M. E.** (2017a) "Terrorism, tourism and the end of hospitality in the West". Springer Nature, New York
- Korstanje, M.** (2017b) "Los medios masivos de comunicación y el terrorismo: entre la verdad y el miedo". *Estudios sobre el mensaje periodístico* 23(1): 61-77
- Korstanje, M. E. & Olsen, D. H.** (2011) "The discourse of risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective." *International Journal of Tourism Anthropology* 1(3-4): 304-317
- Korstanje, M. E. & Clayton, A.** (2012) "Tourism and terrorism: conflicts and commonalities". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 4(1): 8-25
- Korstanje, M. E.; Tzanelli, R. & Clayton, A.** (2014) "Brazilian World cup 2014: Terrorism, tourism, and social conflict". *Event Management* 18(4): 487-491
- Kozak, M.; Crofts, J. C. & Law, R.** (2007) "The impact of the perception of risk on international travellers". *International Journal of Tourism Research* 9(4): 233-242
- Kuto, B. & Groves, J.** (2004) "The effects of terrorism: evaluating Kenyas tourism crisis". *E-review of Tourism Research* 2(4): 88-95

- Larsen, S.** (2007) "Aspects of a psychology of the tourist experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 7(1): 7-18
- Larsen, S.; Brun, W. & Øgaard, T.** (2009) "What tourists worry about construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management* 30(2): 260-265
- Larsen, S.; Øgaard, T. & Brun, W.** (2011) "Backpackers and mainstreamers: Realities and myths". *Annals of Tourism Research* 38(2): 690-707
- Lash, S. & Urry, J.** (1993) "Economies of signs and space". Sage, London
- Law, R.** (2006) "The perceived impact of risks on travel decisions". *International Journal of Tourism Research* 8(4): 289-300
- Lepp, A. & Gibson, H.** (2003) "Tourist roles, perceived risk and international tourism". *Annals of Tourism Research* 30(3): 606-624
- Lepp, A. & Gibson, H.** (2008) "Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice". *Tourism Management* 29(4): 740-750
- Mansfeld, Y.** (1999) "Cycles of war, terror, and peace: Determinants and management of crisis and recovery of the Israeli tourism industry". *Journal of Travel Research* 38(1): 30-36
- Mansfeld, Y. & Pizam, A.** (Eds.) (2006) "Tourism, security and safety. From theory to practice". Routledge. London
- Pizam, A.** (1999) "A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations". *Journal of Travel Research* 38(1): 5-12
- Pizam, A. & Fleischer, A.** (2002) "Severity versus frequency of acts of terrorism: Which has a larger impact on tourism demand?" *Journal of Travel Research* 40(3): 337-339
- Pizam, A. & Smith, G.** (2000) "Tourism and terrorism: A quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations". *Tourism Economics* 6(2): 123-138
- Plog, S.** (2001) "Why destination areas rise and fall in popularity: An update of a Cornell Quarterly classic". *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 42(3): 13-24
- Qi, C. X.; Gibson, H. J. & Zhang, J. J.** (2009) "Perceptions of risk and travel intentions: The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sport & Tourism* 14(1): 43-67
- Quintal, V. A.; Lee, J. A. & Soutar, G. N.** (2010) "Risk, uncertainty and the theory of planned behavior: A tourism example". *Tourism Management* 31(6): 797-805
- Reichel, A.; Fuchs, G. & Uriely, N.** (2007) "Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: The case of Israeli student ex-backpackers". *Journal of Travel Research* 46(2): 217-226
- Reisinger, Y. & Mavondo, F.** (2005) "Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception". *Journal of Travel Research* 43(3): 212-225
- Richter, L. K. & Waugh, W. L.** (1986) "Terrorism and tourism as logical companions". *Tourism Management* 7(4): 230-238
- Ritchie, B. W.** (2004) "Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry". *Tourism Management* 25(6): 669-683
- Roehl, W. S. & Fesenmaier, D. R.** (1992) "Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis". *Journal of Travel Research* 30(4): 17-26

- Ryan, C.** (1993) "Crime, violence, terrorism and tourism: an accidental or intrinsic relationship?" *Tourism Management* 14(3): 173-183
- Sackett, H. & Botterill, D.** (2006) "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of Tourism Research* 4(2): 44-49
- Saha, S. & Yap, G.** (2014) "The moderation effects of political instability and terrorism on tourism development: A cross-country panel analysis". *Journal of Travel Research* 53(4): 509-521
- Sönmez, S. F.** (1998) "Tourism, terrorism, and political instability". *Annals of Tourism Research* 25(2): 416-456
- Sönmez, S. F. & Graefe, A. R.** (1998) "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". *Annals of Tourism Research* 25(1): 112-144
- Sönmez, S. F.; Apostolopoulos, Y. & Tarlow, P.** (1999) "Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism". *Journal of Travel Research* 38(1): 13-18
- Stampnitzky, L.** (2013) "Disciplining terror: How experts invented 'terrorism'". Cambridge University Press, Cambridge
- Strang, K. D.** (2015) "Exploring the relationship between global terrorist ideology and attack methodology". *Risk Management* 17(2): 65-90
- Sunstein, C. R.** (2003) "Terrorism and probability neglect". *Journal of Risk and Uncertainty* 26(2-3): 121-136
- Tarlow, P. E.** (2006) "A social theory of terrorism and tourism". En: Mansfeld, Y. & Pizam, A. (Eds.) *Tourism, security and safety. From theory to practice*. Elsevier, Burlington, pp. 33-48
- Tzanelli, R.** (2015) "Mobility, modernity and the slum: The real and virtual journeys of slumdog millionaire". Routledge, Abingdon
- Uriely, N.; Maoz, D. & Reichel, A.** (2007) "Rationalising terror related risks: The case of Israeli tourists in Sinai". *International Journal of Tourism Research* 9(1): 1-8
- Wolff, K. & Larsen, S.** (2014) "Can terrorism make us feel safer? Risk perceptions and worries before and after the July 22nd attacks." *Annals of Tourism Research* 44(1): 200-209

Solicitado el 01 de octubre de 2017

Recibido el 15 de diciembre de 2017

Aceptado el 25 de diciembre de 2017

Documentos Especiales

LOS DILEMAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN LAS INDUSTRIAS DE SERVICIOS

De la explotación laboral al terror global

Luke Howie*
Monash University
Melbourne, Australia

Resumen: Las empresas que operan en el turismo se han transformado en un blanco prioritario de los terroristas en las últimas décadas. Luego del 9/11, los ataques a centros turísticos, incluyendo hoteles y medios de transporte no sólo se han triplicado sino que transmiten un mensaje violento al resto de la sociedad. Por ese motivo los hacedores de políticas públicas junto a empresarios deben planificar la seguridad de manera que se ofrezca un plan de contingencia en la lucha contra el terrorismo. Obviamente planificar no incluye contratar mano de obra poco calificada y mal paga en puestos asociados a la seguridad. La tesis del trabajo es que los destinos turísticos hacen foco en el bienestar de los turistas, pero omiten las condiciones de explotación que sufren los guardias de seguridad. Ello representa un gran riesgo para la prosperidad de la industria.

PALABRAS CLAVE: guardias de seguridad, terrorismo, socorristas, prevención.

Abstract: *The Dilemma Around the Security Guards in Tourism and Hospitality: From Labour Precarity to Global Terror. Organisations operating in the tourism industry are high priority targets for terrorists. In the aftermath of the 9/11 attacks tourism destinations, hotels and modes of public transportation have regularly been targeted by terrorists seeking to convey their violent message. As such, leaders and managers in the tourism industry carefully plan their security and counter-terrorism responses, often involving the hiring of security guards. It is here that I believe a significant gap in counter-terrorism preparedness exists. The thesis here is that protecting tourism destinations is only possible if consideration is given to the effectiveness of security guards and understanding that their well-being will impact upon their ability to deliver security. On 9/11, 42 security guards died whilst helping save the lives of thousands. They performed their jobs admirably, despite being low-paid, underappreciated workers. In this paper I explore the social role of security guards in the context of tourism security.*

KEY WORDS: security guards, terrorism, first responders, preparedness.

* Ph (D) en Sociología por Monash University, Melbourne, Australia. Senior Lecturer en Política Internacional en la Escuela de Ciencias Sociales, Universidad Monash, Melbourne, Australia. Trabaja como director del Global Terrorism Research Centre (GTRec), Melbourne, Australia; y ha sido investigador visitante en la Universidad de California, Berkeley, Estados Unidos. Dirección Postal: Scenic Blvd, Clayton VIC 3800, Melbourne, Australia. E-mail: luke.howie@monash.edu

INTRODUCCIÓN

Por algún motivo la industria del turismo y la hospitalidad siguen siendo el blanco predilecto de los grupos terroristas (Alexander, 2004; Mansfeld, 1999; Pizam & Mansfeld, 1996; Sömnez & Graefe, 1998; Sömnez *et al.*, 1999). Desde el 9/11 los destinos turísticos, hoteles y formas regulares de transporte han sido utilizados como verdaderas armas contra centros de esparcimiento, consumo y de relajación. Desde el mismo momento en que los turistas evitan esta clase de destinos conflictivos, el terrorismo se hace más fuerte pues impone sobre el gobierno local un mensaje extorsivo (Sömnez *et al.*, 1999; Korstanje, 2009). Partiendo de la base de que el terrorismo no ejerce una violencia ciega sobre sus víctimas –como argumentan algunos académicos- sino que, muy por el contrario, selecciona cuidadosamente los blancos, es naturalmente difícil evitar los ataques cuando éstos suceden en ciudades densamente pobladas como Nueva York, Madrid o el corazón de Londres (Howie, 2009).

El proceso comunicativo es selectivo, el terrorismo también. A pesar de la poca difusión que ha tenido el hecho en los medios de comunicación masivos, la isla de Bali ha sufrido ataques terroristas al menos dos veces durante los años 2002 y 2005 (Henderson, 2003; 2004; Hitchcock & Putra, 2007). No huelga decir que las víctimas han sido turistas muchos de ellos europeos, australianos y estadounidenses. La audiencia no sólo se ha visto consternada frente a los eventos del 11 de Septiembre (Nueva York) o el 7 de Julio (Londres), sino que pocos recuerdan lo sucedido en Bali u otros sitios como Kenia. En Junio de 2014 un grupo terrorista llamado Al-Shebab planificó y llevó a cabo una serie de atentados contra la estación de policía, y centros turísticos de la costa por la supuesta opresión del gobierno a la población musulmana (AFP, 2014: 27). Según declaraciones posteriores al ataque, el grupo arremete su odio contra el turismo internacional y contra los viajeros y/o todo aquel extranjero que tenga intenciones de permanecer en el país. En perspectiva, ello representa sólo la punta de un difuso iceberg o una escalada de violencia que no se detiene.

Los terroristas no sólo atentan contra los hoteles (Sttaford *et al.*, 2002), sino contra otros blancos como transporte público (Jenkins, 2001), eventos deportivos (Toohey *et al.*, 2003), centros urbanos (Coaffee, 2003; Howie, 2009) y atracciones culturales o religiosas entre otras muchas (Bhattarai *et al.*, 2005). El mundo ha cambiado luego del 9/11 aún cuando el terrorismo no parece ser un fenómeno nuevo. Pizam & Smith (2000) comienzan una discusión profunda acerca de los efectos del terrorismo en los destinos en los años antes al gran atentado que ha sacudido Nueva York en Septiembre de 2001, para ser exactos, los investigadores reúnen datos que oscilan entre 1985 y 1998. Según sus hallazgos el 54% de los ataques se ha llevado a cabo en Medio Oriente mientras que el 27% ha sucedido en Europa. Otra de las características a mencionar es que el 71% de las víctimas eran turistas a la vez que la mayoría de los golpes se llevaba a cabo en centros urbanos. Por ese motivo, los analistas sugieren que el marco temporal por medio del cual se ve afectado un destino turístico oscila entre uno y seis meses.

Por lo expuesto, el terrorismo parece ser un problema para los hacedores de políticas públicas en turismo y amerita, por parte de ellos, una respuesta. En muchas situaciones y contextos los expertos proponen diversos protocolos de seguridad que incluyen el uso de alta tecnología y el trabajo de fuerzas estatales de seguridad. La demanda por mayor seguridad se ha acelerado luego del 9/11 y requiere de una cultura de la vigilancia que incluye los recursos humanos orientados a proteger la seguridad de los destinos.

Este trabajo posee tres secciones bien definidas. La primera de ellas discute críticamente parte de lo publicado –en la literatura especializada– respecto a la convergencia entre la violencia política, la cultura del temor y el turismo. En la segunda sección, se abordan las limitaciones que enfrentan hoy los guardias y personas vinculadas con la seguridad de los destinos turísticos cuya capacitación, en la mayoría de los casos, no es apreciada por los expertos en la materia. Responder adecuadamente contra el terrorismo implica capacitar al staff y personal dispuesto a la atención del turista adecuadamente, evitando la sobreexplotación que sobre ellos muchas veces recae. Paradójicamente, el interés por la seguridad turística implica una sobredemanda que el staff no puede afrontar. En la tercera parte se analizan los constructos en los imaginarios colectivos respecto al 9/11 y a la responsabilidad de los guardias de seguridad apostados en los destinos. La tesis del presente ensayo versa en la idea de que la búsqueda de usufructo de muchos empresarios en el sector turístico lleva a contratar personal con baja calificación para tareas de seguridad, o terciarizar el servicio en una empresa que ofrece pocas garantías. Paradójicamente, a la vez que los gobiernos apelan a una lógica discursiva que hace de la seguridad su piedra angular, más precarias son las condiciones laborales de los guardias de seguridad. Ello puede sentar las bases, junto al alto grado de publicidad de este tipo de espacios, para que los grupos terroristas hayan fijado el blanco de sus ataques en esta clase de lugares.

EL TERRORISMO OBLIGA A REPENSAR LA SEGURIDAD

Por dos motivos importantes, los eventos religiosos y deportivos se han transformado en lugares de alto riesgo para las personas y los guardias de seguridad. Por un lado, las áreas que prestan servicios a peregrinos y turistas religiosos han experimentado diversos cambios en la forma en que se articula la seguridad. En segundo lugar, estos verdaderos centros ejemplares generan un nivel de atraktividad que es irresistible para los grupos terroristas. En lo que sigue al 9/11, la gente ha cambiado sus respectivos hábitos y costumbres en los viajes; al momento que la aviación ha dejado de ser considerada como la forma de transporte más segura de Estados Unidos, el público se ha predispuesto al uso de vehículos y automóviles para sus fines vacacionales, duplicando de esa forma la cantidad de accidentes (Mueller, 2006). Directamente afectada por el terrorismo, la industria aeronáutica, como así también otras industrias derivadas de ella como ser el turismo o la hospitalidad, ha pagado un alto costo frente a la cultura del temor que se ha impuesto (Alexander & Alexander, 2002; Alexander, 2004).

En este punto, Mueller (2006) argumenta convincentemente que el terrorismo innova en forma constante en como desestabilizar la paz civil y al hacerlo se intenta imponer un mensaje. Lo mismo que

ha sucedido a “estos pobres turistas”, te puede suceder a ti, y tu estado no puede hacer nada para evitarlo. La incertidumbre, por este motivo, se transforma en el arma de la propia elección o mejor dicho la propia posibilidad de elegir. La lógica de la violencia necesita de canales específicos para poder ser mediatizada a todos los rincones del planeta. En aquellas sociedades particularmente democráticas donde el derecho a la autodeterminación y a la elección es mayor, los efectos del terrorismo son importantes. Una bomba en el lugar menos esperado puede generar una inestabilidad política sin precedentes, pero su poder no radica en el acto en sí sino en su capacidad comunicativa. El terrorismo opera bajo una dinámica de la extorsión, la cual sólo es posible por la imposición del miedo, y no necesariamente por la violencia. El caso del terrorismo en Nepal merece una mención especial. El turismo en Nepal donde la aventura se fusiona con lo religioso sugiere ciertos problemas que han sido discutidos previamente por Bhattarai *et al.* (2005) al punto que, en un estado que fundamenta parte de su eficacia fiscal en las remesas que deja el turismo, los efectos del terror son devastadores. Como muchas naciones del tercer mundo que sustentan su economía en base a la industria de los servicios o del turismo, las cuales toman una naturaleza volátil, el terrorismo se presenta como una verdadera amenaza. No obstante a ellos, otros autores sugieren que los avances tecnológicos hechos en el mundo de la aviación y el turismo han mejorado no sólo los protocolos de seguridad sino también los tiempos de recuperación de los mismos destinos afectados (Jansen, 2014).

En una profunda reflexión que versa sobre como sufre el turismo aquellos eventos traumáticos o actos de violencia, Pizam & Smith (2000) confirman que desde el final de la guerra fría, una época que será recordada cuando el terrorismo se dio cuenta de su posibilidad para reproducir un espectáculo de la violencia que llegara a una audiencia global. Entre la década del ochenta y del noventa, los ataques no sólo han hecho mella en la industria del turismo como nunca antes, sino que afecta particularmente los resortes de la demanda turística (Pizam & Smith, 2000). Indudablemente terrorismo y turismo se encuentran inextricablemente unidos. Ello se debe a que el terrorismo, cuando ataca originalmente, produce un enorme daño en la imagen del destino, pero a medida que este último comienza a recuperarse gradualmente la acción terrorista cede. Ello sienta las bases para un nuevo ataque en un futuro no muy lejano. Con el paso del tiempo, se articula una suerte de juego entre el terror y la demanda que ameritan mayor discusión (Alexander & Alexander, 2002; Alexander, 2004).

Siguiendo este argumento Korstanje & Clayton (2012) establecen que existe una tensión inherente entre la efectividad del terrorismo en producir miedo y el turismo para producir la libertad necesaria para que ese miedo fluya. En perspectiva, el derecho a viajar, el cual se basa en la libertad del movimiento es el mismo que sienta los cimientos para aumentar la vulnerabilidad de los turistas. El turismo y el terrorismo mantienen bordes en común los cuales adquieren semejanzas y diferencias. Cuando 88 australianos –de un total de 202 víctimas- fueron asesinados en el primer atentado de Bali, dos mecanismos discursivos emergieron. Por un lado, la furia de Australia como estado emisor y sus protestas al estado de Indonesia no se hicieron esperar, mientras por el otro, los medios de comunicación aludían al estado de embriaguez de los turistas australianos en centros de diversión nocturnos como signo degradante de un hábito que los había llevado a la muerte. Estos mecanismos

discursivos se encontraban orientados a darle explicación a una nueva forma de violencia abstracta que se encuentra enraizada en el proceso semiótico de comunicación.

Mansfeld (1999) juega con la idea de que mientras el impacto del terrorismo sobre los destinos es imprevisto y altamente diferencial, existen diversos protocolos que pueden seguirse para mitigar sus efectos. El hecho es que la percepción juega un rol importante a la hora de comprender cabalmente el daño que el terrorismo causa dentro del imaginario colectivo (Howie, 2009). En muchos ataques el grado de terror que inspira el ataque escapa a sus efectos tangibles en la medida en que con pocas víctimas se puede generar un alto impacto cuando la violencia se dirige hacia un target privilegiado mientras que una gran cantidad de víctimas en una mesquita situada en un país periférico pasan inadvertidas (Friedland & Merari, 1985; Howie, 2012; Skoll, 2010).

Este punto polémico lleva a Richard Clutterbuck (1977), en su clásico libro *Guerrillas and Terrorists*, a defender la tesis que el factor más importante por medio del cual se foguea el temor es la televisión. Su poder puede magnificar el mensaje del terrorismo a la vez que otros riesgos con mayor cantidad de víctimas son ignorados. Para poder comprender la naturaleza del terrorismo se debe hacer una lectura crítica de los medios que hacen de éste un espectáculo (Mueller, 2006). Cabe mencionar que algunos estudios sugieren que las posibilidades de morir en un atentado terrorista van de 1 en 80.000 (Harris citado por Mueller, 2006). En el contexto del turismo, Mawby (2000) analiza esta dicotomía entre daño real y percibido como una gran paradoja, la cual se bautiza como la paradoja del miedo. Los turistas en ocasiones temen caer presa de ataques terroristas o del crimen local, empero ese no es su mayor problema, sino el tratamiento mediático que recibe el hecho. Los casos documentados por Stoessel (2014) evidencian que el miedo al terrorismo produce mayores niveles de ansiedad los cuales llevan la salud de los pacientes a su propio límite. Como bien se ha discutido en abordajes pasados, aquellas personas que fueron testigos de un ataque no necesariamente desarrollen un trauma directo, mientras que aquellas audiencias geográficamente alejadas del territorio afectado pero que reciben sin cesar noticias sobre atentados, tienen mayores probabilidades de enfrentar estados de ansiedad que llevan a acelerar patologías preexistentes.

Los programas anti terrorismo que intentan hacer del destino turístico un espacio seguro frecuentemente encuentran no pocos problemas, los cuales se remiten al grado de flexibilidad y de atraktividad que estos sitios ostentan. No es lo mismo proteger un edificio gubernamental que un resort ubicado en una isla paradisíaca, cuyas atracciones se encuentran determinadas por hacerse más visibles y apetecibles a los consumidores. El turista busca una experiencia única que sólo puede llevarse a cabo en un espacio específico delineado y legitimado para tal caso. Pero esta búsqueda de la diferencia muchas veces culmina en un acto hostil, o lo que es peor en la radicalización de la demanda. A ello se le suma un tercer problema, los guardias de seguridad no sólo se encuentran imposibilitados de ejercer la fuerza legal –como la policía– sino que además se ven limitados exclusivamente a reportar para que un tercer cuerpo accione (Carlson, 1995; Parfomak, 2004). Ello sucede porque los guardias son personal civil dispuesto para una supuesta prevención, pero sin la

autorización legal dada por el estado para lograr el fin para el cual fue educado. Como resultado, esta clase de trabajos genera un doble distress ya que por un lado sitúa al guardia frente a una imposibilidad. No obstante, como se proba en el siguiente trabajo, en los tiempos del terrorismo, los guardias hacen mucho más que simplemente reportar transformándose en verdaderos héroes a los cuales se les debe tributo.

EL ROL DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Sin lugar a dudas, el rol de los guardias de seguridad en la lucha contra el terrorismo es un tema que no ha sido debidamente desarrollado, mucho menos comprendido en forma correcta (Shering & Stenning, 1983; van Steden & Nalla, 2010). Convertido el tema en un asunto de estado cuando el Consejo de la ciudad de Nueva York declaró a la seguridad privada como la principal fuerza movilizada en evacuaciones con el objetivo de salvar vidas en el 11 de Septiembre (United Voice, 2011: 8), poco se sabe de las condiciones de trabajo o de las expectativas que estos actores tienen en el quehacer cotidiano. En los últimos años, los estadounidenses han sido testigos de cómo 42 guardias perdieron la vida en el trágico atentado. No sólo los guardias de seguridad arriesgaron su vida rescatando personas de las Torres Gemelas, sino que además sus beneficios laborales se han deteriorado y hoy se encuentra a años luz respecto a otras fuerzas de seguridad estatales como bomberos o policías. Mala paga y muchas horas de trabajo, junto a una tendencia a la flexibilización contribuyen a la precarización laboral de la seguridad privada. La importancia dada sobre estos actores ha recibido poca atención por parte de los especialistas y expertos, y es por ese motivo que el tema requiere un abordaje exploratorio (Howie, 2012; Alexander & Alexander, 2002). De hecho la mayoría de los estudios sociológicos sobre la vida de los guardias de seguridad se encuentran estrechamente ligados a criminología y sistemas penales (Sarre & Prenzler, 1998; 2000; 2011; Loader, 2000; Jones & Newburn, 2006). Dichas contribuciones dejan un espacio abierto respecto a lo que se denomina, *funcionabilidad de la lucha antiterrorista* lo cual significa que limitados estrictamente al campo de la criminología, las aplicaciones de estos estudios carecen de validez para quienes estudian el terrorismo. Comprender cabalmente el rol de los guardias de seguridad implica no sólo mejorar las condiciones ambientales respecto a la evolución del terrorismo, -y su impacto en los centros turísticos- sino además comprender sus expectativas, deseos y condiciones de trabajo. En esta discusión, el presente ensayo reivindica que los guardias de seguridad cumplen un rol importantísimo en la lucha contra los grupos radicales que hoy azotan a las grandes capitales europeas. De hecho, ellos son los primeros en acudir al socorro de las víctimas, a la vez que alertan a las autoridades sobre movimientos que pueden considerarse sospechosos. Uno de los primeros dilemas éticos que se debe resaltar es que este tipo de fuerza privada es mucho más barata que contratar personal policial, y en razón de tal, la necesidad y la demanda de mayor seguridad es directamente proporcional a la precarización que estos personajes sufren día a día (Howie, 2009).

En perspectiva, Australia parece no ser la excepción. United Voice representa hoy uno de los holding sindicales más representativos de Australia, congregando a diversos afiliados de diversos

rubros tales como turismo y hospitalidad, docentes, servicios de limpieza y salud entre otros muchos. En el año 2011, el sindicato emite un reporte donde queda en evidencia no sólo la precariedad laboral de los guardias de seguridad, sino la posibilidad de repetir una tragedia como el 9/11 en suelo australiano. El reporte, titulado *Security Failure: Preventing Another 9/11*, report by United Voice, the security union. North -Melbourne, VIC, contenía una serie de reportajes y entrevistas a referentes del sector y afiliados. Uno de los guardias consultados declaró que *“Por lo general siempre somos los primeros en llegar al lugar del atentado, si vemos a algún maniaco con un arma o cuchillo somos los primeros que exponemos nuestra vida para tratar de contenerlos”* (United Voice, 2011: 33).

En tanto que víctimas directas del terrorismo, los guardias arriesgan su vida, simplemente porque ponen primero el rol que tienen como agentes de seguridad, que sus propios deseos o instintos de supervivencia. En este proceso, deben afrontar una difícil paradoja, si enfrentar al terrorista implica salvar vidas, el objetivo se logra con el riesgo de sacrificar la propia. Mientras la mayoría de las profesiones conllevan la idea de progreso personal cuando el objetivo es alcanzado, en este caso la lógica parece totalmente inversa. El guardia logra su propia eficacia profesional pero con altas probabilidades de perder la vida en el intento. En julio de 2011 The Daily Post publica que desde 2006 a 2011 los diversos ataques en Islamabad se llevaron la vida de 40 guardias de seguridad mientras otros 18 quedaron gravemente heridos (Hassan, 2011). Una de las víctimas trabajaba como seguridad en el hotel Marriot, en un ataque que asesinó a 17 trabajadores, mientras que otro guardia fue asesinado cuando un coche bomba explotó en el Aeropuerto de Islamabad (Howie, 2012: 143). Se da –de esta manera- una paradoja entre la industria de la seguridad privada que provee y forma a estos guardias, y los blancos turísticos los cuales poseen una gran visibilidad para el terrorismo internacional. La sociedad capitalista pone en el frente de batalla a aquellas profesiones las cuales paradójicamente poseen una baja calidad laboral y sueldo. De forma análoga a lo que sucede con la milicia, los programas de seguridad y protocolos ponen al frente a los empleados cuyo sueldo es mucho más bajo respecto a aquellos a quienes protegen (Di Marco, 2007; Howie, 2012; Parformak, 2004).

Es importante no dejar de mencionar que Paul Parformak, especialista en Ciencia y Tecnología, en 2004 publica un reporte para el Congreso de los Estados Unidos donde resalta que en 2003 casi un millón y medio de personas fueron empleadas como guardias de seguridad, representando una masa salarial promedio de USD 19.400 al año. Este nivel es hartamente menor que cualquier otra profesión dentro de los Estados Unidos. Los 650.000 policías disponibles en las calles ganan el doble que este millón y medio. El estado terciariza la seguridad en el sector privado, el cual ofrece sueldos muy bajos, la mayoría de ellos ocupados por personas con poca educación (Parformak 2004: 1). En este sentido, diversos informes de inteligencia revelan que los grupos terroristas buscan hacer mella no sólo en industrias flexibles como el turismo sino en espacios donde la presencia policial cede paso a la seguridad privada. Es más factible que un jihadista perpetre un ataque en un hotel, que en un edificio gubernamental. Ello sugiere dos preguntas por demás particulares, ¿es el terrorismo el resultado de este estado de precarización o su causa?, segundo, ¿qué se puede hacer para mejorar las condiciones de trabajo de los guardias de seguridad?

Después de todo, los guardias tienen pocas razones para poner sus vidas en riesgo, pero a pesar de todo lo hacen. Diversos testimonios recolectados por DiMarco (2007: 101) sugieren que la razón de ser de este fenómeno es que los guardias ponderan el valor de “lo que hay que hacer, cuando hay que hacerlo” sobre otros factores como el sueldo y la expectativa laboral. Por algún motivo estas personas tienen una personalidad protectora, muchas veces desafiando la orden de sus propios jefes quienes no quieren arriesgar a sus empleados. Hay diversos casos donde a pesar de la orden de sus superiores de abandonar el World Trade Center, los guardias entraron para rescatar más personas (Fink & Mathias, 2002).

Por último pero no menos importante, en la industria del turismo y la hospitalidad los guardias de seguridad cumplen un rol ejemplar y vital aún cuando no siempre son reconocidos desde la política económica de las empresas. Ellos se encuentran apostados como íconos culturales en aeropuertos, hoteles y monumentos como símbolo visible de la importancia que tiene el objetivo que custodian. No sólo que por medio de ellos, los turistas se sienten más seguros sino que pueden proveer información a las fuerzas de seguridad respecto a movimientos extraños o eventos que puedan imaginar un potencial ataque terrorista. Particularmente, su importancia en lo funcional es directamente proporcional a su bajo sueldo. El discurso de la seguridad, encierra el peligro de la explotación laboral, la cual supone que a mayor demanda mayor serán los esfuerzos empresarios para ganar mayor usufructo, pero por sobre todo, pone en evidencia que incluso dentro del turismo hay ciudadanos de primera y de segunda. Los guardias de seguridad cumplen una función ambigua pues por un lado son culturalmente humillados por su condición humilde, criminalizados incluso por su pasado cuasi delictivo, son pensados como actores fracasados que no han encontrado mejor trabajo por su falta de visión, a la vez que el discurso de la seguridad habla de la importancia de la protección. Eso sugiere, como bien afirma Slavoj Žižek (2014: 141-142) que algunos escenarios en el mundo real pueden considerarse bromas absurdas orientadas a humillar al otro sin importar cuán trágica es la vida. La comedia es un fiel ejemplo aún cuando no el único. Los guardias de seguridad versan entre dos visiones en pugna que va desde “personas con bajos recursos que no tienen educación” (under-achievers) o personas peligrosas que no ejercen de forma racional la violencia sobre el cuerpo de los ciudadanos. Centrados en una zona gris, la seguridad privada es blanco de diversos ataques luego de un atentado, mientras que las fuerzas oficiales del orden reciben la mayoría de los halagos. De esta forma se genera una dialéctica de la explotación donde a mayor terror, mayores las condiciones de precarización de la masa necesaria para mantener la seguridad (Howie, 2012).

CONCLUSIÓN

En un trabajo conjunto Korstanje & Clayton (2012) interrogaban sobre la idea que la forma cultural que tiene la industria y el management no difieren circunstancialmente del terrorismo internacional. Ambos, turismo y terrorismo, sostienen los especialistas, descansan sobre la necesidad de publicidad que proveen los medios masivos de comunicación que lleva a la tergiversación y manipulación de la opinión pública. En ocasiones, la demanda de mayor seguridad nace de la necesidad de contemplar al

mundo de una manera diferente, como más ordenado de lo que realmente es. En este sentido, es importante sostener que la “apariencia” y la “estética” son dos factores clave no sólo en el andamiaje del terrorismo sino de la industria turística en general. Un turista puede sentirse inseguro aun cuando no lo esté, y en tal caso la imagen del destino queda afectada en forma notable.

La seguridad privada no se encuentra dotada legalmente para repeler la violencia del terrorismo, como sí lo hace la policía, ellos no pueden usar armas, o ejercer la violencia sobre otros ciudadanos, pero a pesar de ello funcionan como escudos frente a los ataques suicidas. Los empresarios del sector turístico deben contemplar nuevamente los graves riesgos que representan tener guardias con bajo sueldo, altamente estresados, o infravalorados en comparación con otras profesiones. No sólo porque ellos pueden ser cómplices de los terroristas, en el caso de ingresar una bomba a un hotel, sino que la escalada por contratar guardias privados sienta las bases para un aumento sistemático de la violencia. ¿Hasta qué punto puede la seguridad barata dar una protección real?

Si bien existen casos, como por ejemplo los Juegos Olímpicos y otros eventos en donde la seguridad queda en manos del gobierno y de cuadros especializados, queda en evidencia que en muchos otros casos como el del turismo, la precarización laboral es la pauta cultural que manda. Ello representa un gran riesgo para la industria y para los gobiernos pues asume una difícil relación entre demanda y terror. A la vez que las demandas populistas denotan una reacción desnaturalizada a los ataques, produciendo mayor ansiedad, no menos cierto es que prevenir la violencia terrorista no es sólo una responsabilidad del estado. En muchas ocasiones los ciudadanos demandan mayor seguridad a sus gobernantes, mientras sus empresarios parecen jugar su propio juego aumentando sus ganancias mientras el costo lo asume el estado.

Una versión de este artículo fue publicada en International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage, Volume 2, Issue 1. Traducción al cuidado de Maximiliano E. Korstanje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associated Free Press - AFP** (2014 - 18 June) “Town’s Horror”. Herald Sun, pp. 27
- Alexander, D.** (2004) “Business confronts terrorism: Risks and responses”. The University of Wisconsin Press, Madison
- Alexander, Y. & Alexander, D.** (2002) “Terrorism and business: The impact of September 11, 2001”. Transnational Publishers, Ardsley
- Bhattarai, K.; Conway, D. & Shrestha, N.** (2005) “Tourism, terrorism and turmoil in Nepal”. Annals of Tourism Research 32(3): 669-688
- Carlson, T.** (1995) “Safety Inc.” Policy Review 73(1): 66-76
- Clutterbuck, R.** (1977) “Guerrillas and terrorists”. Faber and Faber, London
- Coaffee, J.** (2003) “Terrorism, risk, and the city: The making of a contemporary urban landscape”. Ashgate, Aldershot

- DiMarco, D.** (2007) "Tower stories: An oral history of 9/11". Santa Monica Press, Santa Monica
- Fink, M. & Mathias, L.** (2002) "Never forget an oral history of September 11, 2001". William Morrow, New York
- Friedland, N. & Merari, A.** (1985) "The psychological impact of terrorism: A double-edged sword". *Political Psychology* 6(4): 591-604
- Hassan, A.** (2011) "Private security guards worst victim of terrorism". *Daily Times*, 14 June, available at http://www.dailytimes.com.pk/default.asp?page=2011\06\14\story_, retrieved on 19 August 2011
- Henderson, J.** (2003) "Terrorism and tourism: Managing the consequences of the Bali bombings". *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(1): 41-58
- Henderson, J.** (2004) "Managing the aftermath of terrorism: The Bali bombings, travel advisories and Singapore". *International Journal of Hospitality & Tourism* 4(2): 17-31
- Hitchcock, M. & Putra, I.** (2007) "Tourism, development and terrorism in Bali". Ashgate, Hampshire
- Howie, L.** (2009) "Terrorism, the worker and the city: Simulations and security in a time of terror". Gower/Ashgate, Surrey
- Howie, L.** (2012) "Witnesses to terror: Understanding the meanings and consequences of terrorism". Palgrave Macmillan, Houndmills
- Jansen, B.** (2014) "FAA projects steady growth in more people flying more miles". Available at <http://www.usatoday.com/story/money/business/2014/03/13/faa-airline-passenger-growth/6365039/>, retrieved on 12 June 2014
- Jenkins, B.** (2001) "Protecting public surface transportation against terrorism and serious crime: An executive overview". The Mineta Transportation Institute, College of Business, San José State University, San José
- Jones, T. & Newburn, T.** (eds.) (2006) "Plural policing: A comparative perspective". Psychology Press, East Sussex
- Korstanje, M.** (2009) "Re-visiting risk perception theory in the context of travel". *e-Review of Tourism Research* 7(4): 68-81
- Korstanje, M. & Clayton, A.** (2012) "Tourism and terrorism: Conflicts and commonalities". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 4(1): 8-25
- Loader, I.** (2000) "Plural policing and democratic governance". *Social & Legal Studies* 9(3): 323-345
- Mansfeld, Y.** (1999) "Cycles of war, terror, and peace: Determinants and management of crisis and recovery of the Israeli tourism industry". *Journal of Travel Research* 38(1): 30-40
- Mawby, R.** (2000) "Tourists perceptions of security: The risk-fear paradox". *Tourism Economics* 6(2): 109-121
- Mueller, J.** (2006) "Overblown: How politicians and the terrorism industry inflate national security threats, and why we believe them". Free Press, New York
- Parfomak, P.** (2004) "Guarding America: Security guards and U.S. critical infrastructure protection". 12 November, Congressional Research Service Report for Congress, Washington D.C.
- Pizam, A. & Mansfeld, Y.** (1996) "Tourism, crime and international security issues". John Wiley & Sons, London

- Pizam, A. & Smith, G.** (2000) "Tourism and terrorism: A quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations". *Tourism Economics* 6(2): 123-138
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (1998) "Regulating private security in Australia". *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice* 98(1): 1-6
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (2000) "The relationship between police and private security: Models and future direction". *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice* 24(1): 91-113
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (2011) "Private security and public interest: Exploring private security trends and directions for reform in the new era of plural policing." ARC Report, Washington D.C.
- Shearing, C. & Stenning, P.** (1983) "Private security: Implications for social control". *Social Problems* 30(5): 493-506
- Skoll, G.** (2010) "Social theory of fear: Terror, torture, and death in a post-capitalist world". Palgrave Macmillan, New York
- Sönmez, S.; Apostolopoulos, Y. & Tarlow, P.** (1999) "Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism". *Journal of Travel Research* 38(1): 13-18
- Sönmez, S. & Graefe, A.** (1998) "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". *Annals of Tourism Research* 25(1): 112-144
- Stafford, G.; Yu, L. & Armoo, A.** (2002) "Crisis management and recovery how Washington D.C. hotels responded to terrorism". *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 43(5): 27-40
- Stossel, S.** (2014) "My age of anxiety: Fear, hope, dread and the search for peace of mind". William Heinemann, London
- Toohey, K.; Taylor, T. & Lee, C.** (2003) "The FIFA World Cup 2002: The effects of terrorism on sport tourists". *Journal of Sport & Tourism* 8(3): 186-196
- United Voice** (2011) "Security failure: Preventing another 9/11, report by United Voice, the security union". VIC, North Melbourne
- van Steden, R. & Nalla, M.** (2010) "Citizen satisfaction with private security guards in the Netherlands: Perceptions of an ambiguous occupation". *European Journal of Criminology* 7(3): 214-234
- Žižek, S.** (2014) "Žižek's Jokes (Did you hear the one about Hegel and negation?). The MIT Press, Cambridge

Recibido el 01 de septiembre de 2017

Reenviado el 15 de septiembre de 2017

Aceptado el 20 de septiembre de 2017

Arbitrado anónimamente

Traducido del inglés

FACTORES RESTRICTIVOS DEL TURISMO

La percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Rio de Janeiro (Brasil)

Marcello Tomé*
Universidade Federal Fluminense
Niterói-RJ, Brasil

Resumen: La inseguridad es un importante factor restrictivo del turismo, pues el temor relativo a eventos imprevistos que generen consecuencias negativas para la integridad física del visitante es decisivo en la elección de un futuro destino para viajar. La preocupación y el temor relativos a la seguridad se encuentran compartidos por la sociedad, permitiendo denominarlos miedo social. ¿Las localidades que presentan una imagen relacionada con la inseguridad estarían impedidas de establecerse como importantes destinos turísticos por responder a un estereotipo inseguro? A fin de elucidar dicho interrogante se tomó la ciudad de Rio de Janeiro (Brasil) como objeto de estudio de esta investigación, pues se trata de un destino turístico cuya imagen se encuentra asociada a la inseguridad. El objetivo de este artículo fue investigar la percepción relativa a la inseguridad en Rio de Janeiro por medio de turistas reales y potenciales. Se realizó un estudio con turistas reales en la ciudad de Rio de Janeiro y con turistas potenciales por medio de formularios digitales, buscando información sobre la inseguridad como factor restrictivo del turismo y sobre la percepción de la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro. Los resultados preliminares confirman que la inseguridad es un importante factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro, sobre todo en relación a la violencia urbana. Pero otros elementos relativos a la inseguridad como la guerra y el terrorismo no contribuyen significativamente como factor restrictivo del turismo en la referida ciudad.

PALABRAS CLAVE: turismo, demanda turística, percepción, factores restrictivos, Rio de Janeiro.

Abstract: Restrictive Factors for the Tourism. The Perception of Real and Potential Demand about the Public Security in Rio de Janeiro (Brazil). The Insecurity is characterized as an important restrictive factor for the tourism, since the fear of unforeseen events that have negative consequences for the physical integrity of the visitor are decisive in the choice of a future destination to travel. Concern and fear about security are shared by society, making it possible to characterize them as social fear. Are insecure localities unable to establish themselves as important tourist destinations motivated by their insecure stereotype? In order to elucidate such an indagation, the city of Rio de Janeiro was used as the object of study of this research, since it is a tourist destination whose image is associated with insecurity. The objective of this article was to investigate the perception of insecurity in Rio de Janeiro through real and potential tourists. For this, research was carried out with tourists in the city of Rio de

* Investigación Posdoctoral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, España. Doctorado en Geografía por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Niterói, Brasil. Maestría en Geografía por la Universidad de São Paulo (USP), Brasil. Especialización en Planificación Ambiental por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Bachillerato y Licenciatura en Geografía por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Profesor Asociado de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Vicepresidente de la Asociación Nacional de Investigación y Posgrado en Turismo (ANPTUR), São Paulo, Brasil. Dirección Postal: Rua Professor Marcos Waldemar de Freitas Reis s/n, Bloco H, sala 315 - Gragoatá, Niterói, RJ, Brasil. CEP: 24210-201. E-mail: marcello@turismo.uff.br; marcellotome@gmail.com.br

Janeiro and with potential tourists through digital formulary, seeking information about insecurity as a restrictive factor to tourism and about the perception of security in the city of Rio de Janeiro. The preliminary results confirm that insecurity is an important restrictive factor for tourism in Rio de Janeiro, especially in relation to urban violence. However, other elements relating to insecurity such as terrorism do not contribute significantly as a restrictive factor to tourism in that city.

KEY WORDS: *tourism, tourist demand, perception, restrictive factor, Rio de Janeiro.*

INTRODUCCIÓN

La definición de destino por parte del turista tiende a ocurrir por medio de la percepción de los factores motivadores que estimulan positivamente el desplazamiento turístico, tales como los atractivos y demás elementos constitutivos de la oferta turística (Lohmann & Panosso Netto, 2012). No obstante, también son considerados los factores restrictivos que influyen negativamente en la elección de una localidad como futuro destino como es la inseguridad expresada por la violencia urbana, el crimen y el riesgo de atentados terroristas.

El temor a vivir experiencias indeseadas es un factor relevante que puede limitar la elección de un destino turístico. Cabe destacar que los turistas están cada vez más informados en relación a los destinos a los que pretenden viajar (Renda & Teotónio, 2017). La preocupación por la seguridad ha ampliado lo que fue definido como miedo social. Se trata del miedo construido socialmente y que afecta a la colectividad (Tomé, 2012). De esa forma, muchas ciudades presentan estereotipos vinculados con la violencia urbana, el crimen y el riesgo de atentados terroristas, teniendo esos espacios urbanos un estereotipo simplificado relacionado con el miedo.

La cuestión del miedo social ha ocupado poco espacio en los estudios y reflexiones relativos al turismo. A fin de contribuir con esta temática se desarrollaron diversas acciones investigativas por parte del grupo de investigación DISTURB, integrado al Directorio de Grupos de Investigación del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq), que es un órgano vinculado al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para el incentivo a la investigación en Brasil. El referido grupo de investigación está formado por docentes y estudiantes del Bachillerado en Turismo y la Maestría en Turismo de la Universidad Federal Fluminense. Dichas investigaciones contribuirán a alcanzar el objetivo de este artículo que, conforme se destacó, fue investigar la percepción relativa a la inseguridad en Rio de Janeiro por medio de turistas reales y potenciales. Cabe destacar que la elección del objeto de estudio se debe al hecho de que Rio de Janeiro es difundido en los medios como una ciudad insegura, pero también como principal destino turístico brasileño.

Para alcanzar dicho objetivo se definieron los lineamientos metodológicos. La primera acción fue de carácter exploratorio y cualitativo con la realización de entrevistas con preguntas abiertas. Fueron entrevistados en la ciudad de Rio de Janeiro 5 turistas extranjeros y 10 turistas brasileños que

respondieron sobre los principales factores restrictivos en relación a la elección de futuros destinos turísticos. A partir de los datos obtenidos fue posible definir 13 factores considerados como restrictivos del turismo, 6 de ellos en relación con la seguridad.

La segunda acción investigativa se dio a partir de la aplicación de un cuestionario digital con preguntas cerradas de carácter escalonado, más precisamente un cuestionario basado en el formato Likert, utilizando escalas de medición multi-ítem, ofreciendo como respuesta una escala de puntos con descripciones verbales que contemplaban extremos como “concuerdo totalmente” y “en desacuerdo totalmente”. Los ítems del cuestionario fueron definidos a partir de los resultados de la primera acción investigativa, buscando identificar los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad.

En la tercera acción investigativa se aplicó un cuestionario digital basado en el formato Likert, construido a partir de los resultados de la segunda acción investigativa, dirigido a turistas reales que ya habían viajado a la ciudad de Rio de Janeiro, buscando conocer la percepción de éstos en relación a los factores restrictivos del turismo en Rio de Janeiro.

En la cuarta y última acción investigativa se aplicó un cuestionario idéntico al utilizado en la acción anterior, enfocado en los turistas potenciales, buscando conocer la percepción de quienes no visitaron la ciudad de Rio de Janeiro en relación a los factores restrictivos del turismo en dicha ciudad.

A partir de estas acciones se definieron los principales factores restrictivos del turismo, o sea los elementos y eventos impeditivos o limitantes para la elección de un destino por parte del turista; se definieron los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad; y se conoció la percepción de los turistas reales y potenciales en relación a los factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Los análisis preliminares indican que los factores restrictivos más relevantes para los turistas reales y potenciales no son significativos para Rio de Janeiro y que la percepción de la violencia urbana por parte del turista real (quien visitó la ciudad y opinó en base a sus propias experiencias) difiere poco de la percepción del turista potencial (quien no visitó la ciudad y construyó su opinión por medio de elementos mediáticos).

FACTORES MOTIVADORES Y RESTRICTIVOS DEL TURISMO

Entender los procesos motivacionales es de extrema importancia para comprender la elección de un destino por parte del turista, siendo la motivación considerada la razón para un determinado comportamiento. *“En el ámbito del consumo, cuando un individuo siente un vacío entre su estado actual y un estado deseado, se percibe una necesidad que lo lleva a la acción, en este caso, a la compra o al consumo de un producto o servicio”* (Costa et al., 2010: 219).

El estudio del comportamiento del consumidor resulta un importante instrumento para implementar acciones eficaces en el mercado turístico. El conocimiento de los modelos de comportamiento y de los procesos que motivan las elecciones de los turistas puede ayudar a comprender la actividad y proveer elementos que colaboren con la planificación y gestión del turismo.

La motivación es un campo que se ha investigado más que la restricción en el turismo, tanto conceptual como empíricamente. Dann (1981) afirma que la motivación turística es un estado mental que lleva a una persona o grupo a viajar y que es interpretada por terceros como una explicación válida para esa decisión (Costa *et al.*: 2010).

Dann (1981) presentó una relevante contribución en relación a los estudios de la motivación en turismo al formular la teoría *push-pull* brindando un abordaje simple e intuitivo para comprender las motivaciones del comportamiento del turista. De acuerdo con este abordaje los factores *push* son aquellos que llevan a las personas a decidir viajar, o sea condicionantes que “empujan” al turista, que lo estimulan a desplazarse de su entorno habitual y están relacionadas con las necesidades y deseos del viajero como el deseo de escapar, el descanso, el relax, la aventura, el status, entre otros. Mientras que los factores *pull* presentes en los destinos turísticos “tiran” al consumidor. Estos factores están relacionados con las características específicas de los destinos como atractivos, infraestructura o equipamientos turísticos y de apoyo. Según Dann (1981) el proceso de decisión de viajar se da en dos momentos distintos; primero se percibe la necesidad (o deseo) de viajar (manifestación de los factores *push*) y después se define el destino bajo la influencia de los factores *pull* (Costa *et al.*, 2010).

Según Swarbrooke & Horner (2002) hay dos tipos de factores que influyen en el consumidor turístico al tomar la decisión de viajar: los factores motivadores y los factores determinantes. Los factores motivadores serían aquellos que despertarían en el turista el deseo de viajar y consumir determinado producto turístico, pudiendo ser dividido en dos grupos. Los que motivan a una persona a tomar vacaciones (similar al *push*) y los que motivan a una persona a tomar vacaciones en un destino determinado en un período específico (similar al *pull*).

Los factores determinantes serían aquellos que indicarían hasta qué punto sería posible para el turista consumir el producto deseado, pudiendo presentar dos formas. La primera se divide entre aquellos que determinan si el individuo podrá o no tomar vacaciones y aquellos que determinan el tipo de viaje, y si el primer conjunto de determinantes le dará la oportunidad de salir de vacaciones. La segunda propone que existen determinantes que son personales y otros que son externos al turista. La forma en que el turista es influido por sus determinantes personales o externos varía en cada consumidor (Swarbrooke & Horner, 2002).

Según Swarbrooke & Horner (2002), entre los factores determinantes internos o personales se encuentran los relacionados con las actitudes y percepciones, incluyendo elementos que influyen negativamente en la decisión de viajar como los riesgos presentes en las localidades evaluadas como

posibles destinos, pudiendo ser pensados como factores restrictivos.

Los factores restrictivos del turismo son elementos y eventos efectivos o que pueden suceder y que influyen negativamente en la decisión de viajar a un determinado destino. Los factores restrictivos pueden ser a nivel personal o local. Los primeros son los que impiden o limitan las posibilidades de viajar a un determinado individuo como las condiciones económicas, las condiciones de salud y la falta de tiempo libre. Los factores restrictivos a nivel local son las condiciones presentes en determinado espacio que tienden a influir negativamente en la elección de la localidad como destino turístico para determinado individuo o grupo social, sobre todo las localidades que presentan condiciones que implican riesgo en relación a la integridad física del visitante como epidemias, desastres naturales, guerras, atentados terroristas, violencia y crimen. Por lo tanto, la percepción por parte de los potenciales turistas en relación a la existencia de elementos que implican un riesgo en una determinada localidad (factores restrictivos a nivel local) propicia el surgimiento de un fenómeno destacado como miedo social.

El miedo es una reacción desencadenada a partir de la interacción con algún estímulo externo o de la percepción de alguna manifestación interna, propiciando repercusiones de alerta en el organismo. Esta reacción inicial dispara una respuesta fisiológica en el organismo que libera hormonas del estrés como la adrenalina o el cortisol, preparando al individuo para el enfrentamiento o la huida en relación a la interacción o manifestación vivida.

El miedo es considerado un sentimiento complejo en el cual se distinguen claramente dos componentes: la señal de alarma y la señal de ansiedad. La primera es detonada por un evento inesperado e impeditivo y la respuesta instintiva humana es enfrentar o huir. La ansiedad es una sensación difusa de miedo y supone una anticipación. La ansiedad es un presentimiento de peligro sin la ocurrencia efectiva de un evento que justifique el miedo. La necesidad de actuar es frenada por la ausencia de una amenaza concreta. Cuando esta ansiedad es compartida por determinados grupos sociales o estereotipada en relación a una localidad, esa sensación se denomina miedo social, o sea el miedo construido socialmente que afecta colectivamente.

El miedo social puede ser compartido por determinados grupos sociales o territorializado. Hay determinados grupos sociales que temen su integridad física debido a las posibles reacciones colectivas frente a características como género, color, etnia, credo y orientación sexual. La mayoría de los judíos teme visitar determinados países islámicos en Medio Oriente. La población negra de distintos países tenía miedo de visitar Sudáfrica durante el Apartheid, régimen de segregación racial que duró entre 1948 y 1994. Existen países donde la homosexualidad puede ser castigada con pena de muerte, no siendo un destino probable para los individuos que componen este grupo social por temer lo que pueda sucederles al visitar países en estas condiciones. No obstante, el miedo relatado en posibles visitas a estas localidades por parte de las colectividades destacadas, no ocurre con otros grupos sociales, siendo un miedo social compartido por grupos sociales específicos.

El miedo social territorializado ocurre cuando una determinada localidad presenta características ininterrumpidas o temporarias que estimulan a la sociedad a temer por su integridad física en esa localidad. Dichas características pueden estar relacionadas con la salud (riesgo de epidemias), desastres naturales (terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones) y violencia (criminalidad urbana, guerras y atentados terroristas). Dichas localidades presentan el miedo territorializado y agregan elementos temerarios y negativos a su imagen, los cuales actúan como factores restrictivos del turismo.

METODOLOGÍA

Como se destacó anteriormente hay pocos estudios relativos a los factores restrictivos del turismo, o sea investigaciones sobre los elementos que influyen de manera negativa en la decisión de viajar o no a un determinado lugar. Para avanzar en relación al tema es necesario definir los principales factores restrictivos del turismo. Así, se desarrolló una investigación exploratoria buscando comprender el fenómeno de interés, pues no se identificó ninguna teoría satisfactoria para elucidar los interrogantes sobre este tema.

Es una investigación exploratoria porque es un estudio preliminar realizado con la finalidad de adecuar el instrumento de medida a la realidad que se pretende conocer (Mattar, 1994). En otras palabras, la investigación exploratoria tiene por objetivo conocer la variable de estudio tal como se presenta, su significado y el contexto donde se inserta (Marques & Monteiro, 2015). Partiendo de este supuesto, se realizaron entrevistas con preguntas abiertas. La elección del formato de las preguntas se mostró más adecuado considerando las ventajas y desventajas para el alcance del objetivo de esta investigación, ya que las preguntas abiertas propician que los entrevistados puedan responder libremente con sus propias palabras, sin limitarse a elegir entre un rol de alternativas, propiciando al investigador el descubrimiento de enfoques, percepciones y terminologías nuevas, contribuyendo a que paulatinamente su propio modo de pensar sea modificado. Esto significa que progresivamente va ajustando sus percepciones a la percepción de los entrevistados.

Se presupone que el comportamiento humano se puede entender mejor en el contexto social donde ocurre (Marques & Monteiro, 2015). Así, se entrevistaron a 15 turistas en la ciudad de Rio de Janeiro durante el mes de enero de 2015, 10 de ellos eran turistas brasileños (1 del Estado de Paraná, 1 del Estado de Pernambuco, 1 del Estado de Pará, 2 del Estado de Rio de Janeiro, 2 del Estado de São Paulo y 3 del Estado de Minas Gerais) y los otros 5 eran turistas extranjeros (1 argentino, 1 chileno, 1 peruano, 1 portugués y 1 español). Los datos relevantes para la investigación fueron obtenidos por medio de entrevistas estructuradas, grabadas con la autorización verbal de los entrevistados y transcriptas. Las entrevistas fueron realizadas en la Playa de Copacabana, en la Estación de la Playa Vermelha del Camino Aéreo del Pan de Azúcar, y tuvieron una duración media de cinco minutos.

Además de preguntas para conocer el perfil socio-demográfico se realizó una pregunta clave para los entrevistados de ambos grupos: ¿Cuáles son los principales factores que pueden influir

negativamente en la decisión espontánea de viajar, sea individualmente, en familia o en grupo hacia una determinada localidad?

La audición y transcripción de los datos permitió analizar los resultados a partir de la identificación de elementos considerados restrictivos del turismo. Se identificaron 69 indicaciones espontáneas relativas a posibles elementos que influirían negativamente en la decisión de viajar. El análisis de los resultados brutos permitió aglutinar las 69 indicaciones espontáneas y categorizadas en 13 factores restrictivos. Las indicaciones espontáneas como “[...] *no viajaría a un lugar que tuviera un volcán en erupción*”; o “[...] *no me siento cómodo viajando a la Región Serrana debido a las lluvias que mataron a un montón de gente en 2011 o 2012...*” permitieron identificar dos elementos de influencia negativa (“erupción volcánica” y “lluvias”) que fueron definidos como un factor restrictivo: “Riesgo de Desastres Naturales”. Este método permitió definir 13 factores restrictivos:

- Crisis económica local y en el destino
- Costo elevado
- Destino con elevados índices de pobreza
- Distancia
- Elevados índices de violencia y criminalidad
- Guerra
- Inestabilidad política
- Limitaciones relativas a la infraestructura
- Problemas de comunicación
- Problemas de salud pública
- Riesgo de atentados terroristas
- Riesgo de contaminación
- Riesgo de Desastres Naturales

Con la definición de los principales factores restrictivos fueron ignorados los elementos no relacionados directamente con los riesgos de vida y de la integridad física del turista, buscando indicar sólo los factores restrictivos del turismo relacionados con la inseguridad. Quedaron excluidos los siguientes factores: elevados índices de violencia y criminalidad, guerras, problemas de salud pública, riesgo de atentados, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales.

Para conocer los factores restrictivos más relevantes relacionados con la inseguridad, o sea aquellos que más influyen en la decisión de no viajar a un determinado destino por temor al riesgo de su integridad física y su propia vida y que se relacionan con la seguridad pública, se realizó una investigación cuantitativa aplicando un cuestionario estructurado online a través de la plataforma Google Formularios. El mismo presentaba dos secciones. La primera buscaba definir el perfil socio-demográfico con preguntas referidas a la edad, el ingreso, la escolaridad y el lugar de residencia. La segunda buscaba indicar los factores restrictivos que más influyen en la decisión de viajar o no. Las

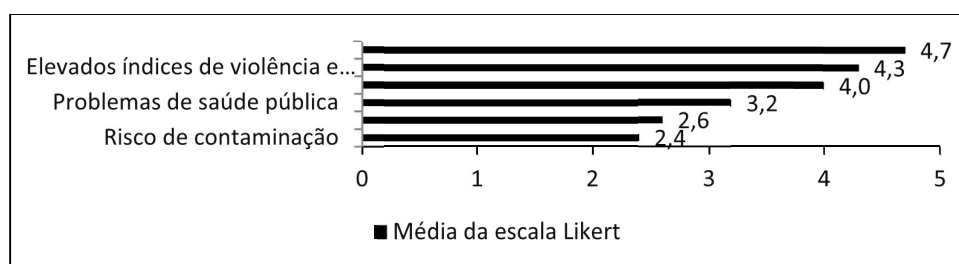
opciones de respuestas fueron construidas utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, un método con respuestas psicométricas muy utilizado en los estudios de opinión. Los entrevistados tuvieron que especificar su nivel de acuerdo con la afirmación propuesta en cada ítem del cuestionario midiendo su posicionamiento en relación a la pregunta propuesta: “¿Qué elementos influyen en que no elija una determinada localidad para viajar?” Se indicaron los siguientes elementos/factores restrictivos: elevados índices de violencia y criminalidad, guerras, problemas de salud pública, riesgo de atentados, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales. Las respuestas variaban de 1 (desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). Con la atribución de valores se pudo establecer la media ponderada de las respuestas en la escala Likert obteniendo un valor representativo de la información. Este cuestionario permaneció disponible en la plataforma Google entre el 18 de febrero de 2015 y el 23 de enero de 2016 y recibió 1.060 respuestas en el formulario online.

El análisis de los resultados indicó que los factores restrictivos relacionados con la seguridad que más influirían en la decisión de no viajar serían las guerras (4,7), la violencia y la criminalidad (4,3), el riesgo de atentados terroristas (4,0), los problemas de salud pública (3,2), el riesgo de desastres naturales (2,6) y el riesgo de contaminación (2,4) (Gráfico 1).

La mayoría de los entrevistados indicó a la guerra como el principal factor restrictivo en la elección de un destino, pues impone un alto riesgo de la integridad física y de la vida de los pobladores y visitantes, debido a los conflictos armados y las acciones destructivas a gran escala como los bombardeos que impiden definir lugares plenamente seguros.

La violencia y la criminalidad fueron indicadas como el segundo factor restrictivo más preocupante para el turismo, pues muchas localidades presentan altos índices de robos, hurtos, secuestros, violaciones y asesinatos, generando miedo al visitante e imponiendo restricciones severas a la elección de localidades violentas como destinos turísticos.

Gráfico 1: Factores restrictivos del turismo en relación a la seguridad



Fuente: Elaboración propia

El riesgo de atentados terroristas fue el tercer factor restrictivo más indicado, pues la actual matriz social expresa una nueva realidad en relación a las acciones terroristas, propiciando que muchos destinos turísticos sean blanco de atentados, no sólo por su posicionamiento geopolítico o sus políticas públicas ante un determinado grupo social, sino porque una acción terrorista cuyas víctimas son turistas

oriundos de distintos países maximiza la repercusión del atentado.

Los problemas de salud pública fueron la cuarta indicación, pues muchas localidades sufren epidemias con gran número de víctimas debido al dengue, la fiebre amarilla, el ébola, el cólera y la gripe porcina (H1N1). Las localidades victimadas por epidemias tienden a reducir su atractivo por el riesgo que imponen a los visitantes y a los pobladores, definiendo los problemas de salud pública como un importante factor restrictivo del turismo.

El riesgo de desastres naturales como terremotos, erupciones volcánicas, tempestades, inundaciones y deslizamientos de tierra puede causar grandes estragos y destrucción, poniendo en riesgo la vida de pobladores y visitantes. Dichas características propiciaron que los desastres naturales se ubiquen como el quinto factor restrictivo más indicado.

El sexto factor restrictivo más indicado fue el riesgo de contaminación como es el caso de las localidades próximas a industrias petroquímicas y usinas nucleares, pues un accidente nuclear o la contaminación por productos químicos pueden generar severos problemas de salud e incluso la muerte.

Una vez definidos los principales factores restrictivos relacionados con el turismo se percibió la necesidad de elucidar otra importante pregunta: ¿Cuáles serían los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro? A fin de responder este cuestionamiento se aplicaron otros dos cuestionarios, uno dirigido a los “turistas reales” (los que ya habían visitado la ciudad de Rio de Janeiro) y otro dirigido a los “turistas potenciales” (los que no habían visitado la ciudad de Rio de Janeiro). Esta división se justifica porque un grupo (demanda real) tendría una percepción de la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro construida a partir de sus propias experiencias vividas *in loco*. El otro grupo (demanda potencial) percibiría la seguridad por medio de la información obtenida en los medios de comunicación y de los testimonios de personas cercanas como familiares y amigos.

Los turistas reales y potenciales integran la demanda turística, entendida como el conjunto de personas que se desplazan de su lugar de residencia habitual hacia otro para disfrutar de sus atractivos y servicios turísticos (Dias, 2005), mientras que la demanda real comprende a las personas que efectivamente viajan y la demanda potencial designa a las personas que pueden viajar a un determinado destino pero por algún motivo no lo hacen.

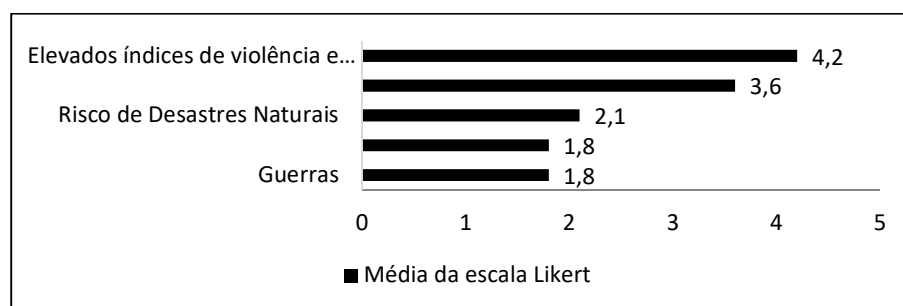
Para conocer la percepción de los turistas reales que visitaron la ciudad de Rio de Janeiro se aplicó una nueva investigación cuantitativa por medio de un formulario online en la plataforma Google Formularios, utilizando los cinco factores más indicados sobre los factores restrictivos del turismo en relación con la seguridad: “guerras”, “violencia y criminalidad”, “riesgo de atentados terroristas”, “problemas de salud pública” y “riesgo de desastres naturales”. Quedaron exceptuados los riesgos de contaminación.

El cuestionario dirigido a los turistas reales presentaba dos preguntas filtro: ¿Cuál es su lugar de residencia? y ¿Viajó con fines turísticos a la ciudad de Rio de Janeiro? Así, fue posible obtener la información necesaria de los turistas reales (los que ya habían viajado a la ciudad). Además de las preguntas para definir el perfil socio-demográfico se indagó: ¿A partir de su experiencia durante su estadía en la ciudad de Rio de Janeiro, coincide en que las siguientes indicaciones son factores restrictivos del turismo en la ciudad? Las opciones de respuestas se construyeron utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, variando de 1 (desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). El formulario estuvo disponible durante el 1 de febrero y el 31 de marzo de 2017, alcanzando 408 respuestas válidas.

El cuestionario aplicado a los turistas potenciales también presentaba las dos preguntas filtro dirigidas a los turistas reales: ¿Cuál es su lugar de residencia? ¿Ha viajado con fines turísticos a la ciudad de Rio de Janeiro? Estas preguntas permitieron identificar a los entrevistados que no viajaron a la ciudad de Rio de Janeiro.

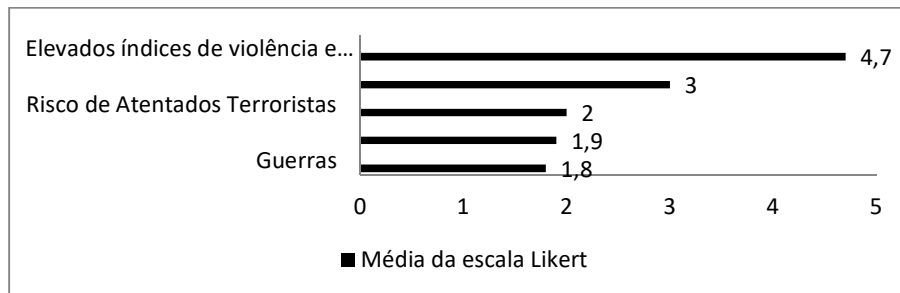
El cuestionario también presentaba preguntas sobre el perfil socio-demográfico y la siguiente pregunta clave: ¿A partir de la información que posee sobre la ciudad de Rio de Janeiro, obtenida a través de fuentes mediáticas, amigos y familiares, está de acuerdo en que las siguientes indicaciones son factores restrictivos del turismo? Las opciones de respuestas también fueron construidas utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, variando de 1 (en desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). Este formulario permaneció disponible desde el 15 de octubre al 15 de noviembre de 2017 y alcanzó 384 respuestas válidas. Para alcanzar el objetivo de esta investigación sólo se utilizaron las preguntas clave de los formularios aplicados. Los resultados pueden ser observados en los Gráficos 2 y 3.

Gráfico 2: Percepción del turista real en relación a los factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Percepción del turista potencial en relación a los factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Guerras

A partir de la aplicación del cuestionario 1 se identificó que el principal factor restrictivo para el turismo en relación a la seguridad son las guerras, con una nota de 4,7. Aunque, en los cuestionarios aplicados a la demanda real y potencial, este factor restrictivo fue indicado como el menos importante para el turismo en la ciudad de Rio de Janeiro, alcanzando una nota de 1,8.

La guerra es definida como un evento o un conjunto de eventos, caracterizados como conflictos armados entre dos o más grupos distintos de individuos con diferentes niveles de organización (Klare, 2001). Las guerras pueden involucrar a dos o más naciones o grupos rivales de una misma nación, rompiendo el estado de paz y propiciando un enfrentamiento bélico motivado por distintas razones (Martins, 2008). Cuando se dan guerras entre grupos distintos de una misma nación, este enfrentamiento bélico es denominado guerra civil.

Brasil es un país que mantiene relaciones diplomáticas con todos los países miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), además de Palestina y el Vaticano, participando por última vez en una guerra entre 1942 y 1945, durante la Segunda Guerra Mundial. Las tropas brasileñas participaron de la Fuerza Interamericana de Paz enviando soldados a República Dominicana después del golpe militar de 1963 y participaron de 14 misiones de paz de la ONU en países de América del Sur, América Central, Asia, Europa y Oceanía.

No existen riesgos eminentes de que una guerra involucre a Brasil porque el país no tiene ninguna relación política internacional que propicie riesgos a corto plazo de la ocurrencia de un enfrentamiento bélico, quedando Rio de Janeiro según la mirada del turista real y potencial libre de la posibilidad de una guerra. Por eso, éste fue considerado el factor restrictivo de menor riesgo para la demanda turística real y potencial en relación a Rio de Janeiro, conforme se puede verificar en los Gráficos 2 y 3. En el caso de los turistas reales, en el ítem 5 del formulario online la respuesta “conuerdo totalmente” no fue señalada por nadie.

Vale destacar que los medios periodísticos expresan el enfrentamiento entre pandillas rivales en la ciudad de Rio de Janeiro como una guerra. Aunque, técnicamente estas acciones forman parte de los índices de violencia y criminalidad urbana, y según algunos autores, podría ser indicado como un tipo de guerra civil.

Riesgo de atentados terroristas

El riesgo de atentados terroristas fue indicado por la demanda real con una nota media de 1,8, empatando técnicamente con las guerras como factor restrictivo de menor importancia para el turismo en relación con la seguridad. Para la demanda potencial el riesgo de atentados terroristas fue el tercer factor restrictivo más importante, alcanzando una nota media de 2,0, superando al riesgo de desastres naturales.

Los resultados relativos al riesgo de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro, a partir de la percepción de la demanda turística real y potencial indican que la mayoría de los entrevistados no teme a los atentados terroristas en la referida ciudad. Por lo tanto, este factor restrictivo no fue considerado relevante para el turismo en Rio de Janeiro.

Actualmente el terrorismo posee un carácter transnacional que ha aumentado con la globalización. Se sabe que desde hace siglos el hombre utiliza la fuerza y el terror en las sociedades para alcanzar los más diversos objetivos. No obstante, el terrorismo clásico de las décadas de 1970 y 1980, dirigido al Poder Público por medio de sus edificios y representaciones personales, hoy se dirige a los destinos turísticos de alto estándar o de masas (La Nación, 2014), considerando a los turistas como blancos fáciles y representantes de valores que los grupos extremistas atacan como la libertad de circulación, la pluralidad cultural y el capitalismo occidental (Korstanje & Skoll, 2015).

En 2016 se registraron 142 ocurrencias de terrorismo en la Unión Europea, generando coincidentemente 142 víctimas fatales y 379 heridos, quedando 1.002 personas detenidas acusadas de realizar o colaborar con los atentados terroristas en suelo europeo (Europol, 2017). En el mismo período (año 2016) no hubo registro de acciones terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro. Durante los Juegos Olímpicos Rio 2017 fueron detenidos 2 sospechosos de estar involucrados con el grupo terrorista Estado Islámico, pero no hubo pruebas en contra de los detenidos.

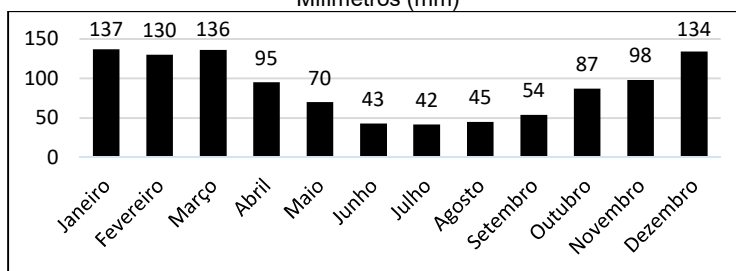
El hecho de que Rio de Janeiro no posea ocurrencias recientes relativas a atentados terroristas, siendo uno de los principales destinos turísticos sudamericanos y habiendo sido sede de eventos de gran atractivo como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable (RIO + 20) realizada en 2012, la Jornada Mundial de la Juventud (mega evento católico realizado en 2013), la Copa de las Confederaciones de Fútbol (2013), la Copa del Mundo FIFA 2014, los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos del Verano 2016, permitió que se construya una imagen desvinculada de los riesgos relativos a los atentados terroristas.

Los entrevistados de la demanda real consideraron pequeños los riesgos de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro, estando “de acuerdo” o “de acuerdo totalmente” sólo 34 personas, el 8,3% de la demanda real que respondió el cuestionario. El 50% (204 personas) señaló el ítem 1 (desacuerdo totalmente) en relación al riesgo de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro. Quienes visitaron la ciudad de Rio de Janeiro perciben que el riesgo de una guerra o de atentados terroristas es muy pequeño. En relación a la demanda potencial, sólo 24 entrevistados (6,3%) eligieron el ítem 4 (de acuerdo) y 5 (de acuerdo totalmente), en relación a los atentados terroristas como factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro, Indicando que quienes no viajaron a Rio de Janeiro también perciben el riesgo de atentados terroristas como poco relevante.

Riesgo de desastres naturales

El riesgo relativo a los desastres naturales fue el tercer factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro percibido por la demanda real y el cuarto indicado por la demanda potencial. Haber sido considerado el tercer principal factor restrictivo por la demanda real sorprendió a los investigadores pues Rio de Janeiro es una ciudad cuyo riesgo de desastres naturales ocasionados por volcanes y terremotos es inexistente y el riesgo relacionado con otros desastres naturales como huracanes o tsunamis es muy bajo (científicamente es posible la ocurrencia de estos fenómenos en la ciudad, pero nunca ocurrieron). Este resultado se maximizó por la fecha de aplicación del cuestionario, el período de lluvias en Rio de Janeiro. El verano 2016/2017 fue bastante lluvioso en Rio de Janeiro, inundándose las calles y produciéndose deslizamientos de tierra en los morros. Durante el verano, más allá de la alta temperatura, el índice pluviométrico también fue alto (diciembre 134 mm, enero 137 mm, febrero 130 mm y marzo 136 mm) (Gráfico 4).

Gráfico 4: Índice Pluviométrico de la ciudad de Rio de Janeiro
Milímetros (mm)



Fuente: Adaptado de Climatempo

Problemas de salud pública

Los problemas de salud pública fueron indicados como el segundo principal factor restrictivo del turismo en relación a la seguridad del visitante. La ciudad de Rio de Janeiro presenta altos índices de personas contaminadas con diversas enfermedades (dengue, zika y chikungunya) cuya transmisión es de difícil control individual. Según datos de la Secretaría Municipal de Salud de Rio de Janeiro en 2016 la ciudad registró 13.983 casos de chikungunya, 25.500 casos de dengue y 13.982 casos de zika.

Dichas enfermedades presentan síntomas incómodos como dolores en el cuerpo y fiebre; y si se agrava el cuadro clínico pueden generar secuelas temporarias y permanentes o llevar a la muerte. Según datos del Boletín Epidemiológico del Ministerio de Salud en 2016 Brasil tuvo 629 muertes provocadas por dengue, 159 muertes provocadas por chikungunya y 6 muertes provocadas por zika. El miedo de contraer éstas u otras enfermedades en Rio de Janeiro actúa como factor restrictivo del turismo, justificando la nota media de 3,6 a dicho factor por parte de la demanda real y la nota media de 3,0 por parte de la demanda potencial, caracterizándose como el segundo factor restrictivo más importante del turismo en relación a la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Elevados índices de violencia y criminalidad

El factor restrictivo indicado como el más importante para la demanda real y potencial en la ciudad de Rio de Janeiro fue los “Elevados índices de violencia y criminalidad”. La demanda potencial indicó este factor restrictivo con una nota media de 4,7, un poco superior a la indicada por la demanda real (4,2). En el caso de la demanda potencial, nadie indicó los ítems 1 (en desacuerdo totalmente) y 2 (en desacuerdo) en relación a los elevados índices de violencia y criminalidad como factores restrictivos del turismo en Rio de Janeiro. En relación a los ítems 4 (de acuerdo) y 5 (de acuerdo totalmente), 108 y 264 entrevistados indicaron respectivamente estos ítems, el 94,3% de los mismos.

En relación a la demanda real el 80,2% de los entrevistados indicó el ítem 4 y 5, concordando o concordando totalmente en que la violencia y la criminalidad son factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro. Sólo 8 entrevistados señalaron el ítem 1, indicando estar en desacuerdo totalmente en que la violencia y la criminalidad son factores restrictivos importantes del turismo en Rio de Janeiro.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia es considerada un problema de salud pública cuando la tasa de homicidios es superior a 10 víctimas por cada grupo de 100 mil habitantes. La recolección de datos realizada en el Instituto de Seguridad Pública de Rio de Janeiro (ISP-RJ) permitió el acceso a información referente a la criminalidad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Los homicidios conforman el indicador de Muerte Violenta, que es uno de los indicadores estratégicos de criminalidad de la Secretaría de Estado de Seguridad Pública de Rio de Janeiro (SESEG-RJ). Dicho indicador reúne los homicidios dolosos, los homicidios provocados por la intervención policial, los robos seguidos de muerte y las lesiones corporales seguidas de muerte. La victimización policial (muerte de policías en servicio o de franco) no se suma a los datos de muerte violenta.

Los índices de homicidios en la ciudad de Rio de Janeiro son superiores a los aceptados por la OMS. En 2016 fueron asesinadas en la ciudad 1.909 personas y el índice de muerte violenta fue de

29,4 homicidios por cada 100 mil habitantes, casi el triple del aceptado por la OMS.

Comparando con el año 2015 (Tabla 1), cuyo total de homicidios en Rio de Janeiro fue de 1.562, en 2016 el número aumentó cerca de un 22%. Los datos relativos a homicidios en la ciudad son elevadísimos, justificando el temor de la demanda real y potencial en relación a la violencia y la criminalidad en la ciudad.

Tabla 1: Tasa de mortalidad en Rio de Janeiro - 2015/2016

Año	Homicidios	Tasa de Homicidios
2015	1.562	24,2 por 100 mil/hab.
2016	1.909	29,4 por 100 mil/hab.

Fuente: Elaboración propia

En 2015 se registraron 376.655 ocurrencias policiales en la ciudad de Rio de Janeiro y en 2016 se registraron 389.539, representando un aumento de aproximadamente 3,5% entre los principales tipos de ocurrencias registradas (Tabla 2).

Tabla 2: Hechos policiales en la ciudad de Rio de Janeiro - 2015/2016

Tipo de hecho	2015	2016
Homicidio doloso (con intención de matar)	1200	1.330
Lesión corporal seguida de muerte	11	28
hurto	44	88
Homicidio con intervención policial	307	463
Tentativa de homicidio	2.466	2.223
Lesión corporal dolosa (con intención)	30.341	27.259
Violación	1.610	1.499
Robo a comercio	3.201	3.118
Robo a transeunte	37.041	45.029
Robo en transporte colectivo	4.471	7.048

Fuente: Elaboración propia

No sólo los crímenes contra la vida imponen temor en relación a Rio de Janeiro. Los datos referentes a robos y agresiones también son elevados. En 2016 se registraron más de 45 mil robos a peatones en las calles de la ciudad, más de 7 mil personas fueron robadas en el transporte colectivo (bus, tren y metro), cerca de 27 mil personas fueron agredidas intencionalmente y hubo más de 2,2 mil intentos de homicidio. Estos datos (Tabla 2) tienden a influir negativamente en la decisión de viajar a Rio de Janeiro, debido al temor por la integridad física, la vida y la pérdida del patrimonio.

Además de los datos mencionados, también hay datos referentes a la victimización policial, el homicidio de policías en servicio o de franco en la ciudad de Rio de Janeiro. En el 2016 se registró la muerte de 135 policías, conforme se analiza en la Tabla 3, representando un aumento de aproximadamente 37,8% en comparación con el año 2015.

El análisis de los datos presentados permite afirmar que la ciudad de Rio de Janeiro presenta elevados índices de violencia y criminalidad, habiendo sido considerados por ambas demandas turísticas (real y potencial) como el factor restrictivo del turismo más importante.

Tabla 3: Victimización policial – 2015/2016

Año	Policías en servicio	Policías en descanso	Total de muertes
2015	25	73	98
2016	40	95	135

Fuente: Elaboración propia

CONSIDERACIONES FINALES

Los factores restrictivos del turismo son elementos que limitan o impiden la elección de una localidad como futuro destino de un viaje individual o colectivo. Aún siendo éste un tema relevante, decisivo en el proceso de definición del viaje, hay pocos estudios relacionados con esta temática, presentándose muchas dificultades en el proceso investigativo para obtener referencias que permitan construir la investigación.

La investigación desarrollada presentó diversas acciones investigativas, construidas a partir de las preguntas que motivaron el desarrollo de la misma: ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo? ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad? ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro para la demanda real y potencial?

La investigación cualitativa realizada proveyó datos cuyo análisis permitió indicar 13 factores restrictivos del turismo. A partir de estos datos se excluyeron los factores desvinculados de la seguridad, restando seis factores restrictivos: elevados índices de violencia y criminalidad, guerra, problemas de salud pública, riesgo de atentados terroristas, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales.

La investigación cuantitativa y estructurada realizada a continuación, indicó los más significativos factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad indicando las guerras como el factor restrictivo más importante.

Para buscar la percepción de la demanda turística real y potencial en relación a los factores restrictivos del turismo vinculados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro, se aplicaron otros dos cuestionarios que permitieron indicar la violencia y la criminalidad como principales factores restrictivos del turismo en relación a la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro, tanto para los turistas reales como para los turistas potenciales.

El análisis de los datos relativos a la seguridad en Rio de Janeiro permitió indicar la coherencia de los resultados obtenidos, pues los índices de criminalidad locales son muy elevados, siendo la violencia en la ciudad considerada epidémica en base a los criterios divulgados por la OMS. Otros factores restrictivos considerados más determinantes, como las guerras y los atentados terroristas, resultaron poco expresivos para la demanda turística real y potencial de la ciudad de Rio de Janeiro. Se espera que esta investigación pueda contribuir con futuros estudios relativos a los factores restrictivos del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Costa, A.; Peres-Jr., M.; Prado, M. & Silva, R.** (2010) "Análise dos fatores motivacionais e determinantes no processo de decisão de compra do consumidor turístico no entorno do Parque Nacional da Serra da Canastra na região de São Roque de Minas (MG)". *Revista Brasileira de Ecoturismo* 3(2): 215-234
- Dann, G.** (1981) "Tourist motivation: an appraisal". *Annals of Tourism Research* 8(2): 187-219
- Dias, R.** (2005) "Introdução do turismo". Atlas, São Paulo
- Europol** (2017) "Terrorism". Disponível em: <https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/terrorism> Consultado em 21 de novembro de 2017
- Klare, M.** (2001) "Resource wars: The new landscape of global conflict". Owl Books, New York
- Korstanje, M. & Skoll, G.** (2015) "Del lujo al terrorismo: turismo, el terrorismo por otros medios". *Études Caribéennes* 30(abril): 1-14
- La Nación** (2014) "A mobilidade e o terror global" Disponível em: <http://www.lanacion.com.ar/1728527-maximiliano-korstanje-la-movilidad-y-el-terror-global> Consultado em 27 de novembro de 2017
- Lohmann, G. & Panosso Netto, A.** (2012) "Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas". Aleph, São Paulo
- Marques, O. & Monteiro, J.** (2015) "A Jornada Mundial da Juventude 2013: os impactos econômicos dos gastos dos peregrinos na Cidade do Rio de Janeiro". *Tourism & Management Studies* 11(2): 71-77
- Martins, J.** (2008) "Digitalização e guerra local: fatores do equilíbrio internacional". Tese de Doutorado em Ciência Política, UFRGS, Porto Alegre
- Mattar, F.** (1994) "Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise". Atlas, São Paulo
- Renda, A. & Teotônio, I.** (2017) "Alojamiento turístico en espacio rural: la percepción de los emprendedores". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(4): 845–864
- Swarbrooke, J. & Horner, S.** (2002) "O comportamento do consumidor no turismo". Aleph, São Paulo
- Tomé, M.** (2012) "Medo social e turismo no Rio de Janeiro". *Tourism & Management Studies* 8: 48-54

Recibido el 15 de octubre de 2017

Reenviado el 25 de octubre de 2017

Aceptado el 01 de noviembre de 2017

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués

CISNES EN CLAROSCURO

Flujos turísticos frente al terrorismo posmoderno

Clara Inés Sánchez Arciniegas*
Universidad Externado de Colombia
Bogotá, Colombia

Resumen: Se parte de un ensayo reciente de la autora publicado en la revista *Turismo y Sociedad* de la Universidad Externado de Colombia, titulado *Turismo Hoy: entre el cisne negro y la realidad de la ficción*. El mismo parte de asimilar la metáfora de *El cisne negro* del economista Nassim Taleb, con el fenómeno del turismo para indagar sobre los efectos del terrorismo en los flujos de turistas. La observación de los recientes hechos de terrorismo atípicos y extremos en destinos turísticos no llega a ser concluyente, pero sí indicativa de la necesidad de ir transformando la visión del turismo más allá de los estudios de mercado inmersos en la sociedad capitalista del consumo. Se plantea la hipótesis simple de que frente al terrorismo posmoderno, la predictibilidad de la afectación de los flujos de turistas pierde claridad. Se revisan los más recientes hechos terroristas que impactan a desprevenidos turistas; se plantean interrogantes sobre el desempeño de la relación turismo/seguridad y se abordan cuestionamientos sobre la complejidad del ser humano frente al peligro, acudiendo al mito griego de Eros y Thánatos. Finalmente, se intuye que el terrorismo representado en el cisne negro llega a perturbar (no atemorizar) a los flujos de turistas. Una realidad sobre la cual ya han escrito pensadores como Baudrillard o Derrida. Las bandadas de cisnes blancos se acomodan para ejercer su derecho a viajar, pero el cómo lo hacen puede cobrar muchas formas.

PALABRAS CLAVE: flujos turísticos, terrorismo atípico, seguridad, Psique, aleatoriedad, zozobra, acomodo.

Abstract: *Swans in Chiaroscuro: Tourist Flux Reactions to Postmodern Terrorism.* The present manuscript derives from earlier interrogations I published at *Tourism and Society* journal, University Externado of Colombia, Vol 20. This collection was originally entitled *Today's tourism: between the black Swan and the fictionality of the real*. My previous work departed from the needs of digesting Nassim Taleb's insights aimed at exploring the effects of terrorism in tourism. It is important not to lose the sight of the fact the aftermaths generated by recent terrorist attacks on leisure spots and tourist destinations are not conclusive, but it calls the attention to the needs of discussing terrorism beyond the misconceptions of economic-centered paradigm; oddly an academic wave that today predominates in tourism fields. On the introductory section, I hold the thesis that the impossibilities to predict terrorism comes from the surprise-factor, which is indicative of the terrorist mind. The second and third sections beg some questions revolving around the dichotomy between tourism and security. In fourth, the paper reveals the ontological complexity of the human beings before the danger, as well as the role of uncertainty in the idea of security. While the same point was addressed by S. Freud (per his view of

* Candidata a Doctora en Estudios Políticos de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Administradora de empresas turísticas y hoteleras y profesora emérita de la Universidad Externado de Colombia. Dirección Postal: 1-17 Este Calle 12 Bogotá, Bogotá, Colombia. E-mail: clara.sanchez@uexternado.edu.co

Thanatos vs. Eros), there still is an open debate, which needs to be touched. Hence I infer that terrorism does not affect seriously tourism because consuming tends circulate for new geopolitical and aesthetic circuits, which paradoxically lay the foundations to new forms (more radicalized) of terrorism. This moves to the same direction of great writers like Jean Baudrillard, and Jacques Derrida among others who have contributed to the specialized literature. Equally important, though the discussion given around the fields of terrorism, tourism and security, there is no consensus or any all-encompassing model that helps understanding how the flock of white Swans adjust their destinations and travel habits in the global days.

KEY WORDS: *tourist fluxes, atypical terrorism, security, Psyche, randomness, adjustments.*

INTRODUCCIÓN

Sin duda los ataques del 11 de septiembre de 2001 marcaron un hito cuando el mundo entero vio desplomarse las Torres Gemelas de Nueva York, el ataque al Pentágono y el episodio del vuelo 93. Ya no se trataba del secuestro de un avión; el avión mismo se utilizaba como arma, con tripulación y pasajeros a bordo. Las Torres Gemelas en el World Trade Center eran el lugar de trabajo de unas 50.000 personas, visitado por unos 140.000 turistas diariamente. Al Qaeda instauró una nueva modalidad de terrorismo que no discriminaba. Desde entonces, la guerra contra el terrorismo internacional forma parte de la agenda de Naciones Unidas.

Hoy el mundo enfrenta otras modalidades de terrorismo que pueden incluso generar menor número de muertos que un ataque masivo, pero que psicológicamente causan mucho daño y generan zozobra ante la dificultad de prevenirlos con certeza y acierto. Son ataques perpetrados por individuos con fines de tintes entre religiosos y políticos, que remueven la estabilidad mundial al amparo de la Yihad. Son ataques que tienen como blanco a cualquier persona que transite por lugares concurridos que suelen ser visitados por turistas del mundo, a quienes les puede caer la fatalidad de resultar heridos o muertos en el acto. Ya no es Al Qaeda, ahora es Isis. Este tipo de actos se han convertido en tendencia aleatoria.

Asimilando los orígenes del turismo moderno, los cisnes blancos migran para resguardarse del invierno y pasar una temporada en ambientes más cálidos. La metáfora los asemeja a los flujos de turistas que gracias a la tecnología vuelan por el mundo entero. La metáfora de la *teoría del cisne negro* desarrollada por Taleb Nassim, encierra el fenómeno del desproporcionado papel del alto impacto de sucesos difíciles de predecir, que son atípicos, no compatibles con la teoría de las probabilidades y con sesgos psicológicos que vuelven a los individuos y grupos de personas, ciegas por la incertidumbre. Esta teoría puede explicar hechos atípicos extremos, como por ejemplo el del terrorista movido a distancia por una célula externa que lo motiva, que toma un camión a toda velocidad e indiscriminadamente ingresa a un lugar concurrido y arrolla a cuanta persona puede arrollar, sin distinguos de procedencia o edad. Quizá no sea producir las casi 3.000 personas que perdieron la vida en las Torres Gemelas lo que motiva como impacto al terrorista; el impacto que se busca es quizá

producir hechos atípicos extremos que colectivamente juegan roles mucho más grandes. Esto sin entrar a hablar de otras modalidades de terrorismo como el uso de drones.

La hipótesis que se plantea es simple y en claroscuro, como parece ser el comportamiento de los cisnes blancos frente al cisne negro. Como en el arte, un contraste de luces y sombras. Enceguecimiento o valentía, resiliencia y resistencia o hedonismo y placer ante todo. Frente al terrorismo posmoderno, la predictibilidad de la afectación de los flujos de turistas pierde claridad.

ENORMES BANDADAS DE CISNES BLANCOS QUE SE PUEDEN VER PERTURBADAS POR ALGÚN CISNE NEGRO QUE ALCE VUELO

La ocurrencia de actos terroristas atípicos extremos en el mundo, que afectan directamente a los turistas como parte del blanco, crea la necesidad de ampliar el espectro de comprensión del fenómeno. La propuesta de este artículo es la de asimilar, como ya se mencionó, la metáfora de *El cisne negro* del economista Nassim Taleb, con el fenómeno del turismo en pos de indagar sobre los efectos del terrorismo en los flujos de turistas. Hoy, los actos de terrorismo -como un cisne negro-, alzan vuelo inesperado y solitario en cualquier lugar concurrido, que dadas las 1.235 millones de llegadas internacionales reportadas por la Organización Mundial del Turismo en el año 2016 (UNWTO, 2017), que significaron un incremento del 4% con respecto al año inmediatamente anterior, tienen altas probabilidades de contar entre las posibles víctimas a turistas. Sin embargo y paradójicamente, a pesar de acontecimientos como éstos, el turismo continúa creciendo y los turistas como enormes bandadas de cisnes blancos no cesan de volar. En el año 2015 se registraron alrededor de 40 atentados terroristas que impactaron al mundo (EFE, 2015), lo cual no afectó el crecimiento en cifras macro del turismo. El cisne de momento perturba, pero como reacción, la industria de los viajes y el turismo se acomoda (Sánchez, 2017: 87) y las cifras así lo demuestran.

Los resultados de World Travel Monitor® durante los primeros ocho meses de 2016, dejan claro que los viajes emisivos a nivel mundial continúan por la senda del crecimiento a pesar de los ataques terroristas y la inestabilidad política. El número de viajes emisivos en todo el mundo creció un 3,9%, liderado por Asia (+ 11%), incluido un 18% de crecimiento en el mercado chino en rápido desarrollo, y los EE. UU. (+ 7%). Los viajes emisivos de europeos crecieron en un 2,5%, con un buen crecimiento del Reino Unido (+ 6%) y de Alemania (+ 4%) (ITB Academy, 2017: 3).

Según el informe de estadísticas de destinos en todo el mundo, se estima que las llegadas de turistas internacionales (que pernoctan) crecieron un 6% en el primer semestre de 2017 en comparación con el mismo período del año anterior, muy por encima de la tendencia sostenida y constante del 4% o el mayor crecimiento desde 2010. Esto representa los mejores resultados semestrales en siete años y refleja la sólida demanda de viajes internacionales en el mundo durante los primeros seis meses de 2017 (UNWTO, 2017: 7).

Estos resultados sitúan los primeros 6 meses del año 2017 como los de mayor crecimiento en los últimos 7 años. Paralela y paradójicamente en 2017 se reportaron ataques terroristas en diversas partes del mundo, incluyendo ataques por motivos políticos de actores violentos no estatales (Figura 1).

Figura 1: Atentados terroristas en 2017



Fuente: Wikipedia (s/f)

Entre los países señalados en la Figura 1 que registran 30 o más muertes por estos atentados se encuentran Egipto, India, Turquía, Estados Unidos, Rusia, Portugal y Reino Unido, que tradicionalmente aparecen en rankings de destinos turísticos a nivel mundial o regional. Pero los hechos deben comenzar a inquietar a los gobiernos y a las organizaciones internacionales de forma más contundente. Ante las nuevas modalidades de ataques terroristas por arrollamiento, por disparos y ataques con arma blanca indiscriminados, no se debe ignorar el efecto psicológico en las personas que transitan desprevenidas por algún lugar concurrido. Esta modalidad de atentados, así no ocupen los primeros lugares por número de decesos, son inquietantes y las noticias que circulan van en aumento. A continuación se transcriben algunas de ellas.

“Terror en España: atentados en Barcelona y Cambrils dejan trece muertos y cientos de heridos”.
(Noticias Caracol, 18 de agosto de 2017).

“Atentado en Nueva York. El terrorismo volvió a golpear Nueva York, a escasamente dos manzanas de la zona cero. Esta vez el ataque tomó la forma de un atropello masivo con una camioneta. Hasta ocho personas fallecieron, entre ellas cinco argentinos y un ciudadano belga.” (El País, 1 de noviembre de 2017).

“Tiroteo en Las Vegas: videos muestran cómo comenzó la masacre desde el hotel Mandalay Bay.” (El Clarín, 10 de octubre de 2017).

Todos estos hechos de terrorismo han involucrado a algún visitante o turista que pasaba por allí de viaje de placer, de negocios, de visita a familiares y amigos, o por cualquier otro motivo. Todas éstas son ciudades turísticas, que se tornan en víctimas de ataques indiscriminados. En medio del caos llama la atención una noticia como ésta, en la que se mezclan móviles políticos con niveles de saturación, según la teoría de la irritación del visitante-residente expuesta G. Doxey (1975), más conocida como el índice de irritación.

“Un grupo de la izquierda independentista asalta un bus en Barcelona. Los asaltantes escribieron el turismo mata los barrios en el frontal del vehículo.” (El País, 30 de julio de 2017).

El fenómeno se complejiza. Entre la dinámica de flujos de personas que se da en lugares turísticos y el azar, inquieta que algunos atentados tengan como blanco específico a los turistas. Esto no es nuevo. El 18 de marzo de 2015 se registró el ataque directo a turistas en el Museo del Bardo, en Túnez; 21 personas perdieron la vida por cuenta de ataques terroristas perpetrados por yihadistas. Entre los varios atentados en el tiempo que ha sufrido Egipto, algunos han tenido como blanco directo a los turistas. Después del inicio de la Primavera Árabe, que significó una caída del turismo internacional para algunos destinos tradicionales, Egipto comenzaba a recuperar visitantes y había cerrado el año 2014 con casi 10 millones de llegadas internacionales (Porrás Núñez, 2015). En 2011 Egipto registró 9.497.000 llegadas internacionales; en 2012, 11.196.000; y en 2013, 9.174.000, según cifras del Banco Mundial. La caída en 2013 frente a 2012 se atribuye a la situación política tras el golpe de Estado. Los signos de recuperación se desplomaron. Otra vez un cisne negro extendía sus alas sobre esa nación: la catástrofe aérea del aerobús de bandera rusa que cayó en la península del Sinaí el 31 de octubre de 2015, provocada por actos terroristas, volvió a empañar la imagen de este destino turístico fascinante. En esta ocasión, 224 personas, la mayoría turistas, perdieron la vida (Sánchez, 2017: 91).

Ya sea como blanco específico o por el azar y las probabilidades, lo cierto es que la industria del turismo se puede ver potencialmente afectada, así de momento, al menos en cifras redondas y gruesas, éstas sean favorables. El más reciente que se registraba a la finalización del presente escrito ocurrió el 24 de noviembre de 2017. Al día siguiente el mundo despertó con la noticia de la peor masacre en la historia del turismo en Egipto.

“Unos diez terroristas irrumpieron el 24 de noviembre en el recinto religioso situado en Al Rauda, al oeste de la ciudad de Al Arish, detonaron una bomba artesanal y dispararon a los fieles que trataban de escapar de la explosión. Varios testigos afirman que los radicales tirotearon también a las ambulancias que llegaron al lugar para trasladar a los heridos.” (Sputnik News, 25 nov 2017).

Según las investigaciones estos terroristas llevaban una bandera del grupo Daesh, proscrito en Rusia y otros países. Así, entre extremismos políticos, movimientos nacionalistas, extremismos religiosos, movimientos independentistas, surgen prácticas terroristas que amenazan al mundo;

premeditados en modalidad, fecha, lugar de perpetración, pero azarosos y aleatorios para transeúntes residentes o turistas. Porque las asombrosas cifras que presentan los movimientos de turistas permiten prever que alguno de ellos estará allí, en el aleatorio escenario de los hechos.

SUPUESTOS Y VICISITUDES: LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN TIEMPOS CONVULSIONADOS

En este apartado no se acude a la integralidad del concepto de seguridad turística. En el idioma Inglés es distinguible por la existencia de los conceptos *safe* y *security*. Se hará referencia únicamente a lo que se relaciona con atentados a la integridad física del sujeto-turista por vías de violencia con armas, explosivos, y en general formas derivadas de modalidades de crimen y terrorismo.

Tal como lo dice Cavaletti (2010, citado por Korstanaje, 2015a) el problema de la seguridad radica en su propia imposibilidad. En otras palabras, su propia existencia, el ideal de tener seguridad descansa sobre su propia destrucción. Con este postulado viene a la mente la idea del Estado, más precisamente la concepción del estado moderno en Nicolás Maquiavelo, en relación con el príncipe o el gobernante cuyo fin es el de proveer la felicidad de sus súbditos a través del poder ejercido en un estado fuerte. Para cimentar y mantener el poder, escudriñó en los mecanismos y estrategias necesarias para defender el orden y los intereses creados en el orden político.

“Los que por medios semejantes llegan a ser príncipes no adquieren su principado sin trabajo, pero le conservan fácilmente; y las dificultades que ellos experimentan al adquirirle dimanen en parte de las nuevas leyes y modos que les es indispensable introducir para fundar su Estado y su seguridad” (Maquiavelo, 2010: 13).

En el concepto del naciente estado moderno toda organización política es el resultado de una unión natural de las virtudes individuales en una virtud colectiva, encaminada a realizar la seguridad general. Una de las vertientes interpretativas del autor se representa en la máxima de “el fin justifica los medios”, es decir que para garantizar la preservación del poder, la seguridad y el poder político del Estado y su gobernante, cabe todo aquello que sea necesario: violencia, genocidios o guerras sucias y libres de juzgamientos morales.

En un gran salto en la historia, hoy el mundo se cuestiona sobre la supremacía de la noción de Estado tal como se ha desarrollado por siglos en sus diversas formas. La globalización, la revolución tecnológica, cambios en la cultura y el surgimiento de formas de democracias deliberativas, la crisis de los sistemas económicos, las guerras religiosas, las migraciones forzadas y las voluntarias entre estas últimas, los miles de millones de globales viajeros y turistas que no son nacionales del destino que visitan pero que quedan temporalmente al resguardo del gobierno local que los acoge. En fin, toda una amalgama de situaciones complejas con matices de conflictividad. En ese orden de ideas, el cómo deberá entenderse y abordarse el asunto clave de la seguridad para el turismo, es un asunto que se enfrenta a múltiples formas de desafíos.

Peter Tarlow (reseñado por Korstanje, 2016), señala que la curiosidad por visitar nuevos lugares y costumbres debe ser acompañada con la necesaria infraestructura para no vulnerar la seguridad ontológica del sujeto y además analiza el axioma que proclama que aquellos destinos percibidos como inseguros están condenados a declinar hasta su desaparición, en tanto por principio, el turista evitaría viajar a lugares considerados peligrosos, afectando así las economías dependientes del turismo (Korstanje, 2016: 77). Para Korstanje, siguiendo este argumento, el viaje turístico combina dos tendencias contrapuestas, la búsqueda de lo nuevo por vías ya conocidas.

En junio de 2015, circularon noticias sobre el ensañamiento del terrorismo en Túnez. *“Y ensañado el terrorismo con Túnez, el 26 de junio, apenas unos meses después, dos hoteles de la ciudad turística de Susa, tradicional destino de sol y playa para muchos europeos, reportaba atentados con bombas perpetrados por suicidas: una vez más el Estado Islámico. El suceso dejó 38 turistas muertos. Como era de esperarse, las redes sociales y la solidaridad mundial se hicieron sentir. [...]”* (Sánchez, 2017: 90). Por entonces, obedeciendo a la lógica, los hoteles y las playas mediterráneas de Túnez estaban prácticamente solas y la economía del país norafricano en serios problemas. Sin embargo, dos años después se podía leer:

Iberostar, Vincci y BlueBay mantienen su apuesta por el destino. Túnez se encamina a la recuperación de sus cifras como destino seguro. Las nuevas conexiones aéreas facilitan el incremento de pasajeros internacionales. [...] El aumento de demanda en algunos mercados como el caso del francés, que ya afecta a destinos españoles como Baleares, es otra señal de la recuperación (Hosteltur, junio 10 de 2017).

La pregunta que surge es si los imaginarios de seguridad turística se asocian linealmente a los gobiernos de los países encargados del poder ejecutivo del Estado, o si influyen además otras variables exógenas que se relacionan con la globalización de las comunicaciones, apalancamientos de organismos multilaterales como la Organización Mundial de Turismo - OMT y, con apuestas de capitales multinacionales como en el caso de Túnez, grandes cadenas hoteleras como fuentes de resiliencia.

Tarlow también advierte que la tecnología occidental ha hecho del lugar habitable un espacio más seguro lo cual conlleva formas no parametrales para abordar la seguridad turística, que implica a su vez prevención y asistencia en modalidades tanto de agresiones personales, hurtos, crímenes, como el terrorismo, con orígenes y motivaciones distintas (Korstanje, 2016: 77). Sobre este punto cabría plantearse la pregunta en torno a los efectos de la hipersegmentación en redes que puede llevar a las personas a ver sólo lo que quieren, en este caso el viaje, el destino y los lugares recomendados, sin contexto de otras situaciones. Así, la seguridad turística cobraría múltiples formas que ya no dependerían tan sólo de gobiernos y empresarios de la planta turística, sino del propio turista en su interacción con el mundo. Tomando el concepto de *ciudadano ready-made*, podría ser que como lo cita Carmen González *“nuestra experiencia ready-made se comporta como una carga normativa [...]*

preconfeccionada” (González-Marín, 2013: 18). Lo anterior sin perjuicio del ciudadano más informado por cuenta de las redes. *“No obstante, para que los ciudadanos tengan una opinión informada, necesitan información y contramarcos que les permitan elegir una interpretación”* (Castells, 2009: 220). Entre las bandadas de cisnes habrá grupos de ellos que se informan en tiempo real sobre los acontecimientos, siendo la comunicación en red otra variable que entra a jugar en el campo del destino.

¿SE DESVANECE LA RELACIÓN CAUSA - EFECTO?

En este apartado no se intentará buscar explicaciones, sino observar el fenómeno. Sin embargo es importante como contexto, que existe todo un corpus de literatura especializada en turismo, que como lo señala Tarlow (2006 citado por Korstanje, 2015b), apunta al terrorismo como un mal a “erradicar”. El principal aspecto dañado por los ataques terroristas es la imagen del destino y con ella su rentabilidad. El amplio corpus literario va más allá de lo descriptivo; así como autores como Maximiliano Korstanje han incursionado en la teorización del fenómeno en torno a la pregunta *¿Por qué los terroristas seleccionan a los turistas como blanco de sus ataques?*, identificando corrientes metodológicas que han contribuido a la comprensión del mismo. Son ellas las escuelas *precautoria, científica e historicista* (Korstanje, 2015b: 684), que desarrollan un marco teórico llamado a integrarse para desarrollar análisis más profundos frente a los recurrentes y cambiantes hechos terroristas que ocurren actualmente. Hoy se parte de suposiciones que se desvanecen ante nuevas formas de terrorismo y que dan origen a otras nuevas suposiciones.

Desde la Masacre de Luxor (Egipto) en 1997, cuando se leyeron noticias como la siguiente:

“Al menos 67 personas, incluidos 57 turistas extranjeros, resultaron muertas ayer entre las ruinas de Luxor (alto Egipto) en el atentado más sangriento cometido por los extremistas islámicos desde que en 1992 lanzaron su guerra sin cuartel contra el turismo, la principal fuente de ingresos del país. El grupo terrorista Gamaa Islamiya se responsabilizó una vez más de la matanza. Camuflados entre las ruinas, los atacantes esperaban la llegada de los turistas para empezar a disparar sus armas automáticas. No fue sólo un tiroteo. Los heridos de bala fueron rematados a cuchillo. El horror se prolongó durante 45 minutos. Con las víctimas de ayer, rondan ya el centenar los turistas extranjeros asesinados en Egipto en los últimos cinco años.” (El País, 18 de nov. de 1997).

A los tiempos actuales en los cuales con repudio y con cierta frecuencia se lee:

“Entras esas víctimas hay franceses, y también muchos extranjeros, procedentes de todos los continentes. Hay muchos niños, niños pequeños, declaró el presidente francés, François Hollande, en Niza tras visitar a los heridos. Además, precisó que entre los heridos, hay cincuenta personas entre la vida y la muerte” (La Nación, 15 de julio de 2016).

Es perceptible una diferencia que procede de la comparación. Para el caso de Luxor, Sevil Sömnez (1998 citado por Korstajne, 2015b), argumenta que el resentimiento de los terroristas obedece al código cultural que los viajeros occidentales portan, y obviamente, al mensaje político que implica asesinar a un turista. Para el caso de Niza, el blanco es un lugar concurrido donde probablemente habrá muchos turistas, pero también lugareños de todas las edades. No hay cabida a la focalización extremadamente premeditada en un objetivo. Caerán turistas, pero con ellos y al azar, quienes corran con la mala suerte de transitar por allí. El motivo de muchos de estos ataques es una mezcla de tinte político con altos componentes de motivos religiosos que trascienden las fronteras de las zonas en conflicto. El conflicto está afuera y está adentro. El reto del multiculturalismo que expone Kymlicka a partir de las llamadas “ciudadanías culturales” se hace mucho mayor. Así, volviendo al asunto de la noción de Estado abordada en el anterior apartado, el mundo desarrollado debe asumir un Estado más amplio, un tipo distinto de diversidad étnica establecida en esos territorios, con arraigo a su nueva patria pero con fuertes raíces que se alimentan por *“recuerdos de un pasado anterior a la creación del Estado moderno”* (Kymlicka, 2009: 190). El mundo global y diverso que forma parte de los imaginarios de los viajeros y turistas, tambalea. El terrorismo en sus nuevas modalidades contribuye al crecimiento de grupos extremistas xenófobos y racistas que reivindican los viejos Estados nación de la era moderna, sin que tampoco comprendan la génesis multicultural de los mismos. Hasta qué punto el acceso libre pero a la vez preclasificado de información contribuye a acrecentar la ignorancia. En medio de esos movimientos migratorios también están los turistas globales que no cesan de viajar y cuyos periplos y decisiones conscientes o inconscientes de viajes, parecen romper con los supuestos. Estas bandadas de cisnes se resisten a ser expulsados de aquellos lugares donde además de correr el riesgo de ser víctimas del cisne negro del terrorismo, pueden ser rechazados por movimientos de un fenómeno social emergente: la turismofobia.

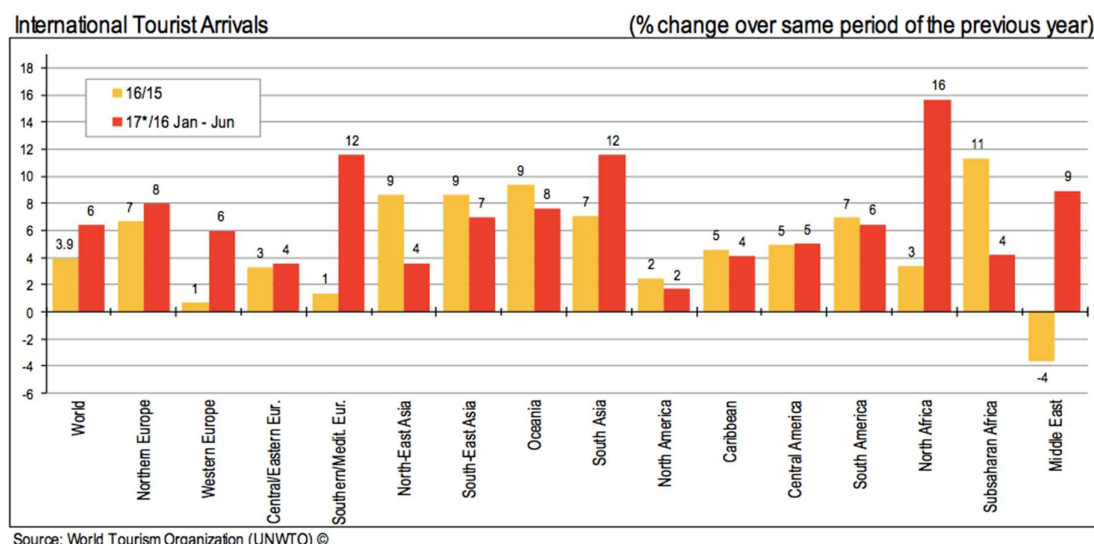
Según se observa en el Gráfico 1 el turismo internacional ha crecido con variaciones favorables más altas en algunas regiones que en otras. Tal es el caso del sureste del Mediterráneo europeo y del sureste asiático. Hasta ahí un fenómeno previsible en razón de que estas regiones presentan destinos turísticos que se posicionan bien en el mercado. Por el contrario, la guerra en Siria, la presencia de ISIS, los ataques en Egipto y ataques en Túnez harían predecir disminuciones en el flujo de turistas en regiones como el Norte de África, Oriente Medio; pero sucede lo contrario, las variaciones son positivas.

En Europa Occidental, escenario de varios atentados, la variación positiva es notable, en tanto la variación para Suramérica es ligeramente negativa a pesar de que los gobiernos de esta región ven oportunidad de captar mercados turísticos que por temor o por evitar la aleatoriedad de actos terroristas, pudiesen optar por destinos, si no más seguros en el imaginario, al menos aún libres de las nuevas modalidades de ataques terroristas. Lo anterior llega a ser indicativo de la incidencia de otros factores en las decisiones de viajes y en el comportamiento de los flujos de turistas.

El cualquier caso, frente a actos de terrorismo se da por descontado que los gobiernos toman las medidas que consideran necesarias para contrarrestar la repercusión que pueden llegar a tener noticias

como ésta: “París y un nuevo ataque: la tarde en que el terrorismo me pasó de cerca. El intento de atentado de un hombre con su auto cargado de explosivos en Champs Elysées representó una alarma más en una ciudad que ya hizo del terrorismo algo cotidiano. Un periodista de Infobae relató en primera persona lo vivido en la capital francesa” (Infobae, 19 de junio de 2017).

Gráfico 1: Arribos internacionales de turistas



Fuente: UNWTO (2017)

La noticia se refiere al intento de atentado en los Campos Elíseos en París, por un hombre con un auto cargado de explosivos, reivindicado por el Estado Islámico, que generó de inmediato el refuerzo de medidas de seguridad en la capital francesa. Medidas de seguridad similares han tomado otros gobiernos para hacer frente a atentados en Estados Unidos y Egipto, que son de amplia difusión no sólo en los estados sino internacionalmente a través de organismos como la ONU para hacer frente a este flagelo.

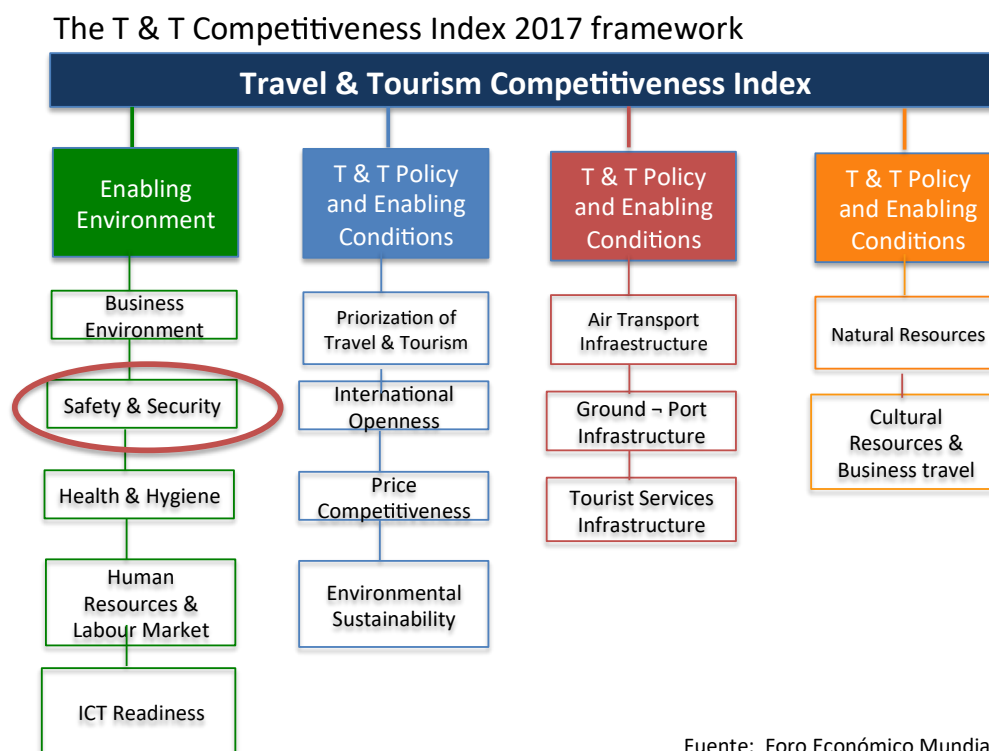
Tras el atentado de Nueva York del día de Halloween de 2017, se hizo explícito el reforzamiento de la seguridad para el tradicional desfile de Acción de Gracias. “El alcalde de la ciudad de Nueva York Bill de Blasio y el cuerpo de la policía insistieron que implementarán varias capas de seguridad, junto con cientos de elementos, para uno de los eventos al aire libre más grandes en el país e indicaron que los visitantes no deben desalentarse” (Chicago Tribune, 24 de noviembre de 2017).

Se lee claramente un llamado a los turistas para que no dejen de acudir a este gran espectáculo que forma parte del imaginario neoyorkino. Según las cifras, las medidas parecen tener efecto positivo y el turismo se recupera más temprano que tarde.

Hay otros índices con resultados que ameritan ser objeto de análisis de fondo. Para efectos del presente escrito sólo serán enunciados. El Foro Económico Mundial cada dos años da conocer el Índice de Competitividad de los viajes y el turismo; entre los 14 pilares que componen el índice del

reporte del 2017, tal como se observa en el Gráfico 2, y se encuentra el de *safe & security* como un indicador de entorno habilitante.

Gráfico 2: Índice de competitividad en viajes y turismo



Fuente: World Economic Forum (2017)

A manera de ejemplo, Colombia ocupa el puesto 62 entre 136 economías evaluadas en 2017, frente al puesto 68 que ocupó en 2015 entre 141 economías, lo que indica que en términos generales el país se mantiene con una leve mejoría. Sin embargo, cuando se observa el desempeño de Colombia en el pilar de *seguridad*, el resultado no pareciera tener relación directa con las noticias que circulan sobre el proceso de paz y la desmovilización del grupo guerrillero de las FARC, ni con las cifras de crecimiento sostenido en llegadas de turistas que presenta el país en los últimos 10 años, que porcentualmente son altamente significativas (Gráfico 3).

Gráfico 3: Crecimiento de turistas y divisas en Colombia 2010 – 2016



Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (2017)

En el mismo índice, países que han sido blanco de ataques terroristas y que son a su vez destinos turísticos maduros, ocupan posiciones significativamente mejores: Bélgica 32/136; Francia 67/136, Egipto 130/136 (Estados Unidos no se mide, NA), frente a Colombia que ocupa el puesto 136/136, es decir el último lugar. Ahora bien, si se analizan los indicadores que se miden: costos del negocio del crimen y la violencia, confiabilidad de los servicios de policía, costos del negocio del terrorismo, índice de incidencia del terrorismo y rata de homicidios, se observa una mezcla entre datos duros y de percepción. Francia y Bélgica toman distancia de Colombia y Egipto como destinos tradicionalmente seguros en el imaginario y Egipto tiene sobre Colombia la ventaja de ser un destino turístico maduro. La cuestión que surge es qué tanto inciden este tipo de datos en la toma de decisiones de los turistas; quizá sí pero no es demasiado significativa la incidencia, salvo que las noticias negativas sean de gran magnitud como para frenar una decisión. Así como circulan las noticias sobre atentados, circulan millones ofreciendo “el viaje de sus sueños”, con promociones atractivas, imágenes sugestivas, a la par de las fotografías de millones de personas en redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp, etc.), que suben las fotos de sus viajes y despiertan los deseos de viajar de otros. En el mundo de hoy conviven simultáneamente con las malas noticias, aquellas del universo del marketing cuyos promotores están completamente inmersos en la era digital propia de las estrategias de comercialización de bienes y servicios de la posmodernidad.

“Tienes 5 segundos” es el sugestivo título de la publicación digital de Juan Carlos Camus y en uno de sus apartados se lee: “...en el año 2009, el estudio conducido por Forrester Research descubrió que los usuarios están aún más impacientes ya que el 40% de los encuestados dice que no esperará más de tres segundos para que la página que visitan se muestre y que la paciencia no les durará más que un par de segundos, ya que el 60% restante opina que un sitio que los haga esperar más de 4 segundos, significará que ellos lo abandonarán” (Camus, 2009: 60).

La noticia del atentado se lee pero también seduce la del atractivo viaje que en 5 segundos puede ser asimilado con grandes ilusiones y expectativas. Lo complejo es que hasta el periodismo comienza a escribir sobre la cotidianidad en la que se han convertido las nuevas modalidades de actos terroristas. ¿Se tratará entonces de aprender a convivir? ¿Será que los turistas han aprendido a convivir con ello o simplemente están desinformados? Son asuntos en los que debe profundizarse, pero sí son evidentes, de nuevo mencionamos las medidas y mensajes dirigidos exclusivamente a los turistas para contrarrestar los efectos negativos del terrorismo.

“París refuerza la seguridad de los turistas” (Hosteltur, julio de 2017). Los esfuerzos del año anterior en el mismo sentido, dieron sus frutos. La evaluación del turismo en París y su región de febrero de 2017, indica que los buenos resultados al finalizar el año 2016 le permitieron al destino París y su región mantenerse en el primer lugar del Global Rank 2016 (The Visit Paris Region, 2017). Estos resultados se ven reflejados en los datos que arroja el Barómetro de la OMT de agosto de 2017 tal como se observa en el Gráfico 4.

Gráfico 4: Arribos internacionales por país de destino

UNWTO World Tourism Barometer										Volume 15 • August 2017 – Statistical Annex														
International Tourist Arrivals by Country of Destination																								
Rank	Series	Full year					Change		Monthly/quarterly data (% change over same period of the previous year)															
		2005	2010	2014	2015	2016*	15/14	16*/15	Series	2017*											2016*			
		(million)						(%)		YTD	Q1	Q2	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Q1	Q2	Q3	Q4		
'16 '15																								
	World	809	953	1138	1189	1235	4.5	3.9		6.4	4.2	8.3	3.5	2.2	13.6	4.5	7.4	7.4	1.4	3.1	5.0			
1	1 France	TF	75.0	77.6	83.7	84.5	82.6	0.9	-2.2	TCE	10.1	3.7		7.2	-6.4	45.7	-3.3	0.3	-6.7	-6.3	4.3			
2	2 United States	TF	49.2	60.0	75.0	77.5	75.6	3.3	-2.4	TF	-4.2	-4.2		-5.8	-8.3			0.1	-4.6	-1.4	-3.4			
3	3 Spain	TF	55.9	52.7	64.9	68.2	75.3	5.0	10.5	TF	11.3	9.3	12.9	11.9	6.1	16.0	11.7	11.6	10.1	13.9	10.4	8.2	11.1	
4	4 China	TF	46.8	55.7	55.6	56.9	59.3	2.3	4.2	TF									4.5	4.1	4.1	4.1		

Fuente: UNWTO (2017)

Surgen muchos interrogantes y pocas respuestas en torno al desempeño de la relación turismo/seguridad en tiempos actuales. En principio la respuesta lógica es que la relación es directa. No obstante las observaciones en tiempo real parecen complejizar el binomio y agregarle otros elementos de interacción que deberán ser tenidos en cuenta por científicos sociales e investigadores para enriquecer el corpus de la literatura especializada en turismo y terrorismo.

¿PSIQUE ENTRE EROS Y THÁNATOS?

El cisne blanco, también conocido como cisne mudo o cisne común, es originario de Europa y Asia central y tiene un parentesco con el cisne negro de Australia. Es de procedencia migratoria y siempre anda en busca de un buen refugio que garantice su supervivencia, como lo hace cualquier especie animal, incluyendo al ser humano.

Una aproximación simple a la teoría del psicoanálisis de S. Freud lleva al mito griego de Eros y Thánatos, donde Thánatos es la pulsión de muerte. Para Freud se traduce en el deseo de abandonar la lucha por la vida que se opone a Eros, la pulsión de vida (Serrano *et al.*, 2010: 2). Sobre la base del mito, Freud explicó cómo todo comportamiento humano estaba motivado por las pulsiones, las cuales no son más que las representaciones neurológicas de las necesidades físicas. Las pulsiones de vida perpetúan la vida del sujeto, motivándolo a buscar comida y agua y, la vida de la especie, motivándolo a buscar sexo. La energía motivacional de estas pulsiones de vida impulsan nuestro psiquismo; a éstas les llamó libido, el deseo. Psique busca a su amor perdido.

En toda vida personal y también social, puede observarse la presencia de estos instintos. Todos los malos deseos, envidia, crueldad, odio, descalificación, morbosidad, se asocian a la personalidad que actúa bajo Thánatos. Por el contrario, en aquellas actividades humanas elevadas, como el verdadero amor, la caridad, la tolerancia, la solidaridad, desear hijos, educarlos, en general lo “bueno”, está presente Eros. Eros construye y une; Thánatos destruye y desune. (Diccionario de Psicología, s/f). Estos instintos se asocian a la biología del ser, al primigenio ser animal que lucha por la vida. Sin embargo, al ser creada la cultura el hombre cree a través de ella, eliminar el instinto primario para mejorar su interacción con la realidad a través del sentimiento y de la razón. La supervivencia más allá del instinto se asocia a las posibilidades de la existencia entre ellas, para la corriente del existencialismo a la libertad, aún cuando definitivamente no es posible eliminar el orden biológico. El derecho a la supervivencia se instala con elementos que trascienden el instinto y el impulso básico. Así, en el terreno práctico, el instinto hace que el ser se aleje de aquello que significa peligro. La libertad en cualquier ámbito sólo será posible cuando el ser humano logre ser responsable de sus propios actos, cuando sepa qué es positivo y negativo para él (Ojeda, 2006: 100-102).

El turista desde su naturaleza humana eludirá el peligro, no obstante el deseo de viajar y las numerosas posibilidades que le pone el mercado de los destinos turísticos como opciones, sumadas a mensajes y noticias en tiempo real son factores de análisis que se superponen al instinto básico; es la psique. Las redes sociales referencian los destinos a los que se debe viajar. Los seres humanos necesitan referencias. Funcionan siempre así, por comparación, por preguntar. El ser humano imita (Muñoz, 2017).

Desde otra cara de la misma moneda, la alusión de Korstanje (2017) al concepto *Thanacapitalismo*, hace clara referencia al tránsito de la belleza asociada a la lógica apolínea, hacia otras formas mórbidas de consumo. La gente que ya no prepara sus vacaciones a lugares paradisíacos, sino que incluye lugares asociados a hechos tanáticos (Korstanje, 2017: 114). Quizá está por estudiarse que tanto influye en el inconsciente en la decisión de viajar a un lugar donde el cisne negro acaba de alzar su vuelo y puede o no alzarlo de nuevo; allí donde el azar y thánatos están presentes evidentemente o se integran al promisorio imaginario del destino turístico imperdible.

Las bandadas de cisnes huyeron espantadas, pero algo en la psique las mueve a regresar como entidad o como especie. ¿Cómo inciden estos comportamientos impredecibles en los análisis de tendencias del mercado? Sin duda se vive en una geopolítica que demandará transformaciones en los métodos de investigación de mercados. La tendencia es a visualizar las bandadas de cisnes blancos como entidades (grupos etáreos, millenials, baby boomers, generación z, pensionados, adulto mayor, familias, segmentos por mercados de procedencia etc.), para predecir qué les gusta y cuáles son sus preferencias desde la óptica del consumo en la sociedad capitalista. Puede pensarse que si el hombre se visualiza como especie, podría mirarse y entenderse desde sus más profundos instintos y desde la cultura que hace a la especie humana diferente al resto de las especies animales.

CIERRE SIN CONCLUSIÓN: CISNES EN CLAROSCURO

La cuestión del terrorismo desde el 11-S es en definitiva un tema que se ancla en cualquier análisis de la sociedad actual, es un inmenso acertijo para la comprensión de las facetas de la modernidad política desde el terror revolucionario francés hasta el totalitarismo y los ataques del 11-S (Ungureanu, 2012). Es claro que caben muchas reflexiones en torno a la propia noción de Estado y frente a la relación entre terrorismo y turismo, del Estado como garante y su capacidad de serlo en un mundo global, complejo, multicultural y con tendencia a nacionalismos que se repliegan sobre territorios compartidos.

Es una cuestión que atañe a todas las esferas políticas, sociales y económicas; a esa cuestión han aportado posturas al debate, importantes científicos sociales y filósofos como Baudrillard o Derrida. La cuestión va más allá del marketing en redes sociales, de la circulación de millares de noticias en la red, del acceso aleatorio y abierto a la información, de la compleja psiquis humana.

Tan sólo con el fin de dejar abierta la ventana para observar la complejidad del asunto sin respuesta o respuestas, con múltiples posibles soluciones, lo cual lo ratifica como un problema, hay que ver las reflexiones de Baudrillard y Derrida en torno al tema con el que se inició este artículo: el 11-S.

Baudrillard rechaza tanto la hipótesis del choque de civilizaciones como la del fanatismo religioso como clave explicativa del «nuevo terrorismo». En vez de eso, se inspira en la teoría clásica de Marcel Mauss de los intercambios sociales en las sociedades arcaicas que se fundamentan no en el beneficio y la acumulación económica, sino en las relaciones del regalo. Según la concepción de Baudrillard, el «significado secreto» del terrorismo contemporáneo está dado en el intercambio simbólico del regalo y el contra-regalo: la muerte del terrorista es un contra-regalo irrefutable que rompe el círculo coercitivo de las relaciones sociales «impuestas» por el sistema global. Por su parte, la concepción de Derrida sobre el terror y el terrorismo tiene dos dimensiones interconectadas, la explicativa y la normativa. [...] Derrida explica el 11-S como el síntoma de una crisis de autoinmunidad en que están entremezcladas la política, la tecnología y la religión. [...] propone ampliar el significado de la palabra «terror» haciéndola referir a las decisiones éticas en general (Ungureanu, 2012)

Posturas que tienen seguidores y contradictores, así como los pueden tener los autores que desde distintos enfoques abordan el problema. Específicamente en torno a las distintas formas de relacionamiento entre el “nuevo terrorismo” – como lo denomina Baudrillard-, y los flujos de turistas, estas parecieran ser multiformes en tiempo real. Entre luces y sombras se observan comportamientos atípicos tanto en victimarios como en potenciales víctimas en un contexto donde la cultura, producción del ingenio humano en tiempos de la posmodernidad interconecta a las personas en tiempo real como una herramienta para que reflexiva o irreflexivamente trace los destinos. El cisne blanco y el cisne negro, humanizados para bien y para mal. ¿Qué tanto perturba el vuelo del cisne negro la psique de

las bandadas de cisnes blancos traducido esto en transformaciones en los flujos de turistas por la actual geopolítica compleja del planeta? En tiempo real es difícil dar respuestas y se hace un llamado al análisis profundo del fenómeno, pues las lógicas y supuestos parecen no estar aportando mucho.

El cisne negro que representa al terrorismo de los tiempos actuales acudiendo a la metáfora de Taleb, perturba, pero pareciera no atemorizar plenamente a las bandadas de cisnes blancos que representan a los flujos de turistas que se acomodan para ejercer su derecho a viajar. Los flujos de turistas contra viento y marea aumentan. El turismo adquiere visos de perpetuidad, ¿por engegucimiento o valentía, por resiliencia y resistencia o por hedonismo y placer, un placer que además de la idea del paraíso, también da cabida al thánatos? Frente al terrorismo posmoderno, la predictibilidad de la afectación de los flujos de turistas pierde claridad. Entre luces y sombras, los cisnes en claroscuro llegan a su destino. Quizás eso sea lo único concluyente, pues el problema aún se enfrenta a posibles múltiples soluciones, entre ellas el acomodo a una realidad que transita entre la virtualidad que facilita y la imposibilidad que reduce. Ya sea como blanco específico o por el azar y las probabilidades, lo cierto es que la industria del turismo se puede ver potencialmente afectada, así de momento, al menos en cifras redondas y gruesas, éstas sean favorables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camus, J. C.** (2009) "Tienes 5 segundos". Recuperado de <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/cl/> Fecha de acceso 20/11/2017
- Castells, M.** (2009) "Comunicación y poder. Alianza Editorial, Madrid
- Chicago Tribune** (24 de noviembre de 2017) "Globos de seguridad en el desfile del día de gracias de Macy's." Recuperado de: <http://www.chicagotribune.com/sns-bc-amn-gen-desfile-dia-de-gracias-20171123-story.html> Fecha de acceso 18/11/2017
- Diccionario de Psicología** (s/f) "Estudio del psicoanálisis". Recuperado de <http://psicopsi.com/Diccionario-psicologia-letra-T-Tanatos> Fecha de acceso 27/11/2017
- Doxey, G.** (1975) "A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inference". Travel and Tourism Research Associations Sixth Annual Conference Proceedings. San Diego
- EFE** (27 de diciembre de 2015) "Los atentados terroristas que marcaron al mundo en 2015". 24 horas diario sin límites. Recuperado de <http://www.24-horas.mx/los-atentados-terroristas-que-marcaron-al-mundo-en-2015/> Fecha de acceso 17/10/2017
- El Clarín** (10 de octubre de 2017) "Tiroteo en Las Vegas: videos muestran cómo comenzó la masacre desde el hotel Mandalay Bay". Recuperado de https://www.clarin.com/mundo/ataque-vegas-momento-tiroteo_0_H1vPz91hb.html Fecha de acceso 27/11/2017
- El País** (30 de julio de 2017) "Un grupo de la izquierda independentista asalta un bus turístico en Barcelona. Los asaltantes escribieron "el turismo mata los barrios" en el frontal del vehículo". Recuperado de https://elpais.com/ccaa/2017/07/30/catalunya/1501406046_864519.html Fecha de acceso 12/11/2017

- El País** (1 de noviembre de 2017) "Ocho muertos en un atentado en Nueva York con furgoneta". Recuperado de https://elpais.com/internacional/2017/10/31/actualidad/1509478638_103355.html Fecha de acceso 27/11/2017
- El País** (18 de noviembre de 1997) "Terrorismo islámico en Egipto. Matanza de turistas en el templo de Luxor". Recuperado de https://elpais.com/diario/1997/11/18/internacional/879807601_850215.html Fecha de acceso 16/10/2017
- González-Marín, C.** (2013) "El ciudadano ready-made. La formación humanística y la recuperación de la experiencia." Díaz & Pons Editores S.L., Madrid
- Hosteltur** (10 de junio de 2017) "Túnez se encamina a la recuperación de sus cifras como destino seguro. Las nuevas conexiones aéreas facilitan el incremento de pasajeros internacionales". Recuperado de https://www.hosteltur.com/122520_tunez-se-encamina-recuperacion-sus-cifras-como-destino-seguro.html Fecha de acceso 9/11/2017
- Hosteltur** (17 de julio de 2017) "París refuerza la seguridad de los turistas". Recuperado de https://www.hosteltur.com.do/113750_paris-refuerza-seguridad-turistas.html Fecha de acceso 22/10/2017
- Infobae** (19 de junio de 2017) "Ataque: la tarde que el terrorismo me pasó cerca". Recuperado de <https://www.infobae.com/america/mundo/2017/06/19/paris-y-un-nuevo-ataque-la-tarde-en-que-el-terrorismo-me-paso-de-cerca/> Fecha de acceso 24/11/2017
- ITB Academy** (2017) "ITB World Travel Trends Report 2016-2017". Disponible en http://www.itb-berlin.de/media/itb/itb_dl_all/itb_presse_all/World_Travel_Trends_Report_2016_2017.pdf Fecha de acceso 2/11/2017
- Korstanje, M.** (2015a) "Evolución conceptual de la literatura turística sobre terrorismo. Una exploración inicial". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 24(3): 683-696
- Korstanje, M.** (2015b) "Seguridad y terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Sömnéz, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow". *Études Caribéennes* 31-32 (Août-Décembre) Recuperado de <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/7543> Fecha de acceso 8/11/2017
- Korstanje, M.** (2016) "Seguridad en el turismo del autor: Peter Tarlow". *El Periplo Sustentable* (30): 77-80
- Korstanje, M.** (2017) "The rise of thana-capitalism and tourism". Routledge. New York. Recuperado de <https://www.amazon.com/Rise-Thana-Capitalism-Tourism-Maximiliano-Korstanje/dp/1138209260> Fecha de acceso 8/11/2017
- Kymlicka, W.** (2009) "Las odiseas multiculturales. Las nuevas políticas internacionales de la diversidad". Editorial Paidós Ibérica S.A., Barcelona
- La Nación** (15 de julio de 2016) "Atentado en Niza: hay "muchos extranjeros y muchos niños" entre los 84 muertos". Recuperado de <http://www.lanacion.com.ar/1918727-el-peor-amanecer-en-niza-ya-son-84-los-muertos-por-el-atentado> Fecha de acceso 18/11/2017
- Maquiavelo, N.** (2010) "El Príncipe". Editorial Akal, Madrid
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo** (2017) "Crecimiento de turistas y divisas en Colombia 2010 – 2016". Centro de Información Turística de Colombia, Bogotá
- Muñoz, L.** (28 de febrero de 2017) "Destinos turísticos ideales y reales: así funciona la psique humana".

Hosteltur. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/120710_destinos-turisticos-ideales-reales-asi-funciona-psique-humana.html Fecha de acceso 2/11/2017

Noticias Caracol (18 de agosto de 2017) “Terror en España: atentados en Barcelona y Cambrils dejan trece muertos y cientos de heridos”. Recuperado de <https://noticias.caracoltv.com/mundo/furgoneta-arrolla-un-grupo-de-personas-en-las-ramblas-de-barcelona> Fecha de acceso 15/10/2017

Ojeda, M. (2006) “Ética: una visión global de la conducta humana”. Pearson Educación. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=euutkRMGS1sC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false> Fecha de acceso 23/10/2017

Porras Núñez, C. (31 de enero de 2015) “Egipto recibe diez millones de turistas extranjeros, un 4,4% más”. Hosteltur. Recuperado de goo.gl/Z0IA8I Fecha de acceso 4/10/2017

Sánchez, C. I. (2017) “Turismo hoy: entre el cisne negro y la realidad de la ficción”. Revista Turismo y Sociedad XX: 87-104

Serrano, C.; Salmerón, F. & Serrano, H. (2010) “Eros, Thánatos y Psique: Una complicidad triádica”. Facultad de Ciencias de la Conducta, Universidad Autónoma de México. Recuperado de Dialnet-ErosThanatosYPsique-5034995.pdf Fecha de acceso 21/11/2017

Sputnik News (25 de noviembre de 2017) “Asciende a más de 300 el número de muertos tras el atentado en Egipto.” Recuperado de <https://mundo.sputniknews.com/orientemedio/201711251074254887-victimas-ataque-egipto/> Fecha de acceso 2/11/2017

The Visit Paris Region (February, 2017) “Evaluation of the tourism year 2016 in Paris and its region”. Recuperado de <http://pro.visitparisregion.com/en/content/view/full/57183> Fecha de acceso 20/10/2017

Ungureanu, C. (2012) “El gusto por lo extremado: un análisis crítico de Baudrillard y Derrida sobre el terror y el terrorismo”. ISEGORÍA - Revista de Filosofía Moral y Política (46): 193-213

UNWTO (2017) “World tourism barometer”. Volume 15, Disponible en http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom17_03_june_excerpt_1.pdf Fecha de acceso 20/10/2017

Wikipedia (s/f) “Ataques terroristas durante 2017”. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Atentados_terroristas_en_2017en 2017/15/11 Fecha de acceso 20/11/2017

World Economic Forum (2017) “The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017”. Recuperado de <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017> Fecha de acceso 12/10/2017

Recibido el 01 de noviembre de 2017

Reenviado el 28 de noviembre de 2017

Aceptado el 15 de diciembre de 2017

Arbitrado anónimamente

TURISMO POST-CONFLICTO

Desarrollo turístico local y estrategias para la integración social de refugiados

Thiago Allis*

Mariana Lopez Pinto**

Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Universidade de São Paulo - Brasil

Resumen: A fines de 2016, cerca de 65,6 millones de personas fueron desplazadas de sus casas por conflictos en todo el mundo (ACNUR, 2017), y más de 10.000 personas solicitaron refugio en Brasil. Actualmente, se ha concedido refugio a 9.555 personas en el país (Brasil, 2017). En lo que respecta a su (re)inserción, las actividades laborales a las que se dedican esos desplazados y también las nuevas relaciones sociales que se van tejiendo en el territorio paulistano pueden indicar potenciales para la diversificación del acervo turístico de la ciudad. La investigación tuvo un carácter eminentemente exploratorio, dado que el fenómeno que se debate es poco conocido. Se pudo observar que el flujo migratorio –incluyendo un grupo de refugiados– puede articular discusiones sobre el turismo post-conflictos y las migraciones, generando nuevas posibilidades que diversifican la ciudad-destino de los migrantes, tornándola atractiva y rica culturalmente, alimentando procesos de desarrollo turístico.

PALABRAS CLAVE: movilidades, migraciones contemporáneas, conflictos, turismo oscuro, São Paulo (Brasil).

Abstract: Post-Conflict Tourism: Discussing Strategies for Social Reintegration of Refugees and Local Tourism Development. By the end of 2016, about 65,5 million people were displaced from their homes by conflicts around the world (ACNUR, 2017). In Brazil, there was 9.555 recognized refugees out of a total of 10.308 refugees applications (BRASIL, 2017). When it comes to their social and economic re-integration the activities which this displaced people are engaged in and the new social relations that they create can also indicates potentials in order to increase tourism in the city. This research had an exploratory characteristic considering that the phenomenon is not very well known. The link between post-conflict tourism and migrations demonstrated that in São Paulo tourism can play an important role in the reconstruction of economies and societies that faced conflicts of any kind - but focused mostly in groups displaced by the effects of conflicts in other countries.

KEY WORDS: mobility, contemporary migrations, conflicts, dark tourism, São Paulo (Brazil).

* Doctor en Planificación Urbana y Regional por la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de São Paulo (USP), São Paulo, Brasil. Se desempeña como profesor e investigador en la Escola de Artes, Ciências e Humanidades, São Paulo, Brasil. Dirección Postal: Rua Arlindo Bettio 1000 – CEP 0328-000, São Paulo, Brasil. E-mail: thiagoallis@usp.br

** Estudiante de Ocio y Turismo en la Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidad de São Paulo (EACH-USP), São Paulo, Brasil. E-mail: mariana.lopez@usp.br

INTRODUCCIÓN

El turismo como actividad comercial estructurada ganó especial fuerza y alcance a partir de mediados del siglo XX, debido al desarrollo tecnológico y la reorganización de relaciones socioeconómicas en diversas escalas geográficas. El volumen de turistas extranjeros, con algunas caídas, sigue una línea ascendente desde la década de 1950, superando el 1,2 billón de personas en 2015 (OMT, 2016). Irónicamente, en los últimos años, las convulsiones sociales, los conflictos étnicos o religiosos, los desastres naturales y las crisis económicas han sido motores de nuevas y voluminosas olas migratorias, originarias de África, Asia y América Latina. En 2014 la ACNUR (Agencia de la Organización de Naciones Unidas para Refugiados) estimó 59,5 millones de “desplazados por las guerras, conflictos y persecuciones”, de los cuales 19,5 millones fueron considerados refugiados (ACNUR, 2015).

Por su parte, el desarrollo de las actividades de turismo y ocio se asienta en el reconocimiento dependiente de las relaciones de hospitalidad. Así, es imprescindible que se asuma la llegada del extranjero y al recibirlo se ejercite el acogimiento, que casi siempre implica un intercambio comercial. A partir de esto, el turismo es considerado una actividad estratégica para reconstruir las economías y sociedades emergidas de conflictos, guerras y desastres. Se observan iniciativas de gobiernos y organismos internacionales (OMT) y el diseño de líneas de investigación en torno al “turismo post-conflicto” en Bosnia Herzegovina (Causevic & Lynch, 2011), Timor Leste (Allis & Santos, 2016; Calahan, 2011), Ruanda (Ansoms, 2005; Nielsen & Spenceley, 2010), la antigua Yugoslavia (Hall, 2002), Chipre (Yasarata *et al.*, 2010; Ionnides & Apostolopoulos, 1999), Corea (Kim *et al.*, 2007) e Israel (Miles, 2010), entre otros.

A diferencia del *dark tourism*, la noción del “turismo post-conflicto” o “turismo del ave fénix”, establece que *“is not a proposal of a type of tourism, but a role attributed to the process through which conflict issues turn into new heritage”* [no se trata de un tipo de turismo sino de un rol asignado a un proceso por medio del cual el conflicto se hace parte del patrimonio] (Causevic & Lynch, 2011), siendo una vertiente que aborda al turismo como posibilidad para la reconstrucción socioeconómica de destinos que enfrentaron conflictos. En este sentido, representa a un conjunto de miradas y prácticas que no se reduce a un segmento del mercado turístico.

El turismo oscuro supone prácticas que remiten a la muerte, viajar y experimentar lugares asociados a tragedias (individuales o grupales), hecho por el cual se lo considera una práctica que se realiza desde el siglo XI (Dale & Robinson, 2011; Farmaki, 2013). No obstante a ello, no huelga decir que su popularidad se intensificó a fines del siglo XVIII e inicios del siglo XIX, con visitas a lugares como el campo de batalla de Waterloo (Seaton, 1999).

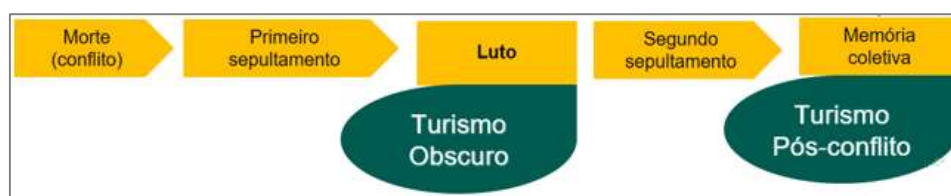
Guidotti-Hernandez (2011 citado por Korstanje, 2015: 89) indica que *“the places where mass death has taken place are often commoditized to be sold in forms of tales of tour-guided spectacle”* [aquellos espacios donde la muerte masiva ha tomado lugar son mercantilizados para ser consumidos por los

turistas]. A partir de esta perspectiva el turismo oscuro se limita al evento en sí, o sea la muerte. Así, como critica Alneng (2001 citado por Causevic & Lynch, 2011: 15), “*studying conflict memorabilia sites in the context of dark tourism, reduces their meaning to a rather narrow tourism context, where memorabilia of warfare are objectified, in the manner of a Hollywood movie*” [estudiar lugares donde se recuerda el conflicto reduce el entendimiento en un contexto mayoritariamente turístico donde la guerra se torna vendible acorde a las formas de una película de Hollywood].

Al analizar el renacimiento y la muerte de los individuos de comunidades nativas de Madagascar, Causevic & Lynch (2011) difunden la propuesta de un turismo post-conflicto. De manera simbólica se valen de la práctica del entierro secundario para explicar su teoría. En las sociedades tradicionales después de la muerte se hace el primer entierro, momento de tristeza y luto; después de un tiempo se realiza el segundo entierro (donde los restos son exhumados y enterrados nuevamente) y el individuo pasa a ser visto como un ancestro componiendo la memoria colectiva. Este es un momento de regocijo, especialmente porque marca el fin del luto, proyectando el rumbo de la comunidad hacia el futuro.

Se perciben tres etapas en este proceso: tristeza (luto), alegría y memoria colectiva (patrimonio), un ciclo que sirve de manera alegórica para diferenciar propuestas de turismo en situaciones de post-conflicto de aquellas asociadas al turismo oscuro, ya que éstas quedan unidas a los momentos de sufrimiento (Figura 1).

Figura 1: Esquema sobre turismo post-conflicto



Fuente: Elaboración propia a partir de Causevic & Lynch (2011)

A partir de lo expuesto, éste es un aspecto a considerar como posibilidad de reconstrucción a través del turismo, en países en situación de post-conflicto, como se observa en diversos países en las últimas décadas. Ruanda se valió del turismo como herramienta para reducir la pobreza por medio del involucramiento de las comunidades locales y mejorar la imagen del país (Nielsen & Spenceley, 2010). Mientras que en la antigua Yugoslavia el turismo contribuyó a la formación de la identidad nacional y la reconstrucción económica (Hall, 2002). En Corea del Norte (a pesar de estar en guerra con Corea del Sur), al analizar el impacto de la visita de los surcoreanos al norte, Kim *et al.* (2007) destacan el potencial del turismo como herramienta para promover procesos de pacificación y facilitar relaciones intergubernamentales.

Por otro lado, la muerte se relaciona con el conflicto y la hostilidad, que por su parte pueden generar desplazamiento y movilidad forzadas (en este caso, flujos migratorios). En este sentido, antes de que se pueda concebir la posibilidad de un turismo post-conflicto en los países que sufren conflictos, sus comunidades emigran en busca de refugio y supervivencia. Para los países y los grupos, estos son

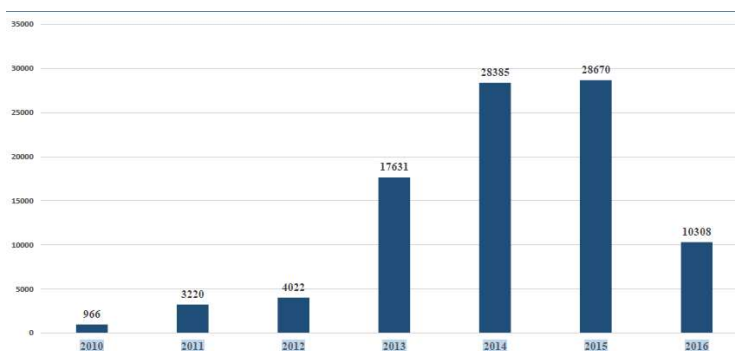
momentos de incertidumbre, ya que los conflictos no tienen una trayectoria modelo, imponiendo condiciones difíciles a los que escapan y buscan en otros países formas de mantenerse económica y socialmente. En el caso de los conflictos, las masas de desplazados en fuga se asientan en países en los que buscan condiciones de supervivencia e integración social, teniendo compromisos asumidos en el marco de protocolos internacionales (como la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 en el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas).

Este escenario muestra que los conflictos que generan estas corrientes migratorias ocurren en sincronía, o sea que no existe un distanciamiento temporal, sino un alejamiento espacial de ciertos grupos de los lugares de conflictos. En el destino-refugio, una vez establecidos (documentos, abrigo, redes de acogida), las actividades a las que se dedican laboralmente estos desplazados y las nuevas relaciones sociales que se van tejiendo en el territorio, pueden indicar potenciales para la diversificación del repertorio turístico del lugar (Allis & Spolon, 2016; Allis & Pinto, 2017).

Entre las corrientes migratorias contemporáneas, Brasil se destaca como país receptor de inmigrantes y refugiados, especialmente por ser signatario de los principales tratados internacionales de derechos humanos. El número total de solicitudes de refugio aumentó más de 2.868% entre 2010 y 2015 (de 966 solicitudes en 2010 a 28.670 en 2015), confirmando que el país es buscado por ciertos grupos (ACNUR, 2017). A pesar de la distancia de las regiones que enfrentan importantes conflictos actualmente, el país ha sido buscado principalmente por grupos de sirios, congolese, sudaneses, haitianos (aunque demanden a Brasil visa humanitaria y no la condición de refugiados) (Figura 2).

Es importante recordar que refugiados son aquellas personas que están fuera de su patria por causa de un fundado temor de persecución debido a su raza, religión, nacionalidad, opinión política o participación en grupos sociales, y que no puede (o no quiere) volver a casa. Esta condición lo diferencia de migrante, que presupone que el desplazamiento a otro país fue una decisión voluntaria, donde el riesgo de vida y la seguridad no fueron un factor decisivo, y el migrante puede retornar al país cuando lo decida (Estatuto dos Refugiados, 1951)

Figura 2: Evolución del número de solicitudes de refugio en Brasil – 2010-2016



Fuente: Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017)

Más allá del peso histórico que las migraciones tuvieron en Brasil, São Paulo es un destino que recibe grandes olas de inmigrantes y refugiados en los días actuales, que son acogidos de diversas formas: obras sociales, amparo de misiones religiosas, organizaciones del tercer sector y políticas públicas específicas. De hecho, históricamente la ciudad posee una base multicultural y parte de su atractivo radica en la herencia de las migraciones (por ejemplo el Barrio Libertad, espacio turístico que reúne a los inmigrantes asiáticos, o el centro de la ciudad con sus restaurantes árabes y africanos y las mezquitas y hospedajes para inmigrantes y refugiados).

Estas formas de desplazamiento forzado (refugiados) y voluntario (turistas y migrantes) se mezclan con los habitantes de los destinos. En este contexto, se cuestiona de qué manera el turismo puede contribuir a la reintegración socioeconómica transformándose en un fenómeno que genere relaciones de hospitalidad entre los involucrados. ¿Cómo puede diversificar y estimular el atractivo turístico de São Paulo la integración de los desplazados? ¿Cómo se da la distribución socio-espacial de esas manifestaciones (comerciales, culturales, etc.) en el territorio?

Estas preguntas dan base a la investigación realizada en São Paulo entre 2016 y 2017, considerando el turismo post-conflicto en una perspectiva sincrónica, que aunque los conflictos no se hayan resuelto en los países de origen, la presencia de refugiados y las actividades en la ciudad pueden subsidiar procesos de desarrollo turístico diferenciado, al mismo tiempo que contribuyen a su reintegración social.

METODOLOGÍA

Esta investigación tiene un carácter eminentemente exploratorio, dado que el fenómeno en los términos que se plantea es poco conocido. Hay indicios de que las actividades de integración de los refugiados en São Paulo subsidian el desarrollo de nuevas cadenas de desarrollo turístico (servicios gastronómicos, comercios, difusión de aspectos culturales, etc.), pero no se observó un panorama detallado.

A partir de estas premisas conceptuales las técnicas de investigación utilizadas fueron las entrevistas, las visitas de diagnóstico orientadas por una guía de observación para registrar las manifestaciones turísticas emergentes y potenciales, incluyendo fotografías, y uso de software de geoprocuremento (libres de licencias), para disponer la información en una base cartográfica.

Durante el primer semestre de 2017 se realizaron entrevistas semiestructuradas a 6 gestores de organizaciones que reciben refugiados y 2 emprendedores (1 refugiado y 1 socio de refugiados). Los datos obtenidos fueron analizados por medio de la tematización. Las visitas de diagnóstico se realizaron en organizaciones que reciben desplazados y en eventos donde ellos desarrollan actividades turísticas (Cuadro 1).

Cuadro 1: Categorización de los entrevistados

ENTREVISTADO	CATEGORIA
1	Gestora (organizaciones)
2	Gestora (organizaciones)
3	Gestor (organizaciones)
4	Gestor (organizaciones)
5	Emprendedor (socio)
6	Emprendedor (refugiado)
7	Gestora (proyectos)

Fuente: Elaboración propia

Se creó un mapa en la plataforma GoogleMaps®, dividido en cinco categorías (con referencia a una metodología semejante de la Secretaría de Cultura de São Paulo): 1) espacios, 2) eventos, 3) proyectos, 4) agentes, y 5) organizaciones. Los datos fueron obtenidos a través de búsquedas sistemáticas online y de las entrevistas a los gestores, donde se utilizó la técnica de saturación teórica para establecer la muestra.

RESULTADO Y ANÁLISIS

Las entrevistas demostraron que ninguno de los entrevistados conocía el término “turismo post-conflicto”, pero suponían que podría aplicarse cuando alguien que se desplaza forzosamente asume el papel de turista en la localidad donde se refugia (entrevistada 1), o el papel desempeñado por la actividad turística en alguna localidad que enfrentó conflictos recientemente (entrevistada 2).

A su vez, todos los gestores entrevistados visualizaron relaciones entre turismo, migraciones y refugio. Uno de los gestores destacó que inicialmente no hay relación entre turismo y refugio, ya que las condiciones de desplazamiento de un turista en comparación con un refugiado son diferentes, pero una vez que el refugiado se establece en la ciudad puede asumir el papel de turista (entrevistado 3).

Luego de determinado cierto lapso de tiempo, el cual permite atender las necesidades básicas del desplazado (vivienda, familiaridad con la nueva lengua, conocimiento de la ciudad), la dedicación a actividades relacionadas con el turismo se convierte en una opción que promueve la reintegración socioeconómica.

La entrevistada 2 mencionó que São Paulo fue una ciudad fundada y formada por inmigrantes y que muchos de ellos huían de conflictos en sus países de origen, y destacó que las corrientes migratorias actuales muestran que la historia se repite: *“la ciudad ya fue fundada y formada por la presencia de inmigrantes, y hoy veo que esa historia, esa trayectoria, se va repitiendo [...] muchos refugiados e inmigrantes miraron hacia acá [...] y comenzaron a cambiar nuevamente el escenario de la ciudad. São Paulo siempre fue una ciudad acogedora”*.

El entrevistado 4 destacó la necesidad de abordar al refugio y los refugiados no como una carga sino como un beneficio para la ciudad, afirmando que actualmente existen ciudades que a mediano y

largo plazo, con la llegada de refugiados e inmigrantes, desarrollaron potencial en diversas áreas como el turismo. Aclaró que los refugiados pueden ofrecer productos culturales que pueden ser consumidos turísticamente y que su bagaje cultural transforma la arquitectura, la música, la moda, etc.

Todos los gestores de negocios consultados también indicaron como viable e interesante el desarrollo de actividades de ocio y turismo vinculadas a los refugiados en la ciudad. La entrevistada 2 citó la realización de un tour por São Paulo donde un refugiado presenta a los paulistanos su punto de vista de la ciudad, pasando por lugares significativos para él.

El 3º Walking Tour SP para Todos fue realizado en julio de 2017 por *Abraço Cultural* en conjunto con el proyecto de extensión *“Movilidades y diásporas contemporáneas: contribuciones para la reintegración de refugiados en São Paulo”* (Escola de Artes, Ciências e Humanidades), e ilustra la aproximación entre los habitantes de São Paulo y la rutina de los refugiados, teniendo por referencia las comunidades musulmanas. Son conducidos por un refugiado sirio y una guía de turismo profesional por el barrio de Brás, y permite observar la importancia de las actividades turísticas como elemento de dilución de prejuicios y facilitador de la integración de los refugiados en la ciudad (Figura 3).

Figura 3: Reacciones de los participantes del 3o Walking Tour SP para Todos



Fuente: Abraço Cultural (página de Facebook)

Al preguntar si los refugiados que se involucran en actividades turísticas se establecen de forma más estable social y económicamente, la entrevistada 2 dijo que *“sí, porque es un nivel más de reintegración, yo diría que es hasta una consolidación de la reintegración, [...] incluso podría decir que está completamente integrado”*.

El entrevistado 5 destacó que emprender una actividad relacionada con el turismo (abrió un comercio) implica la necesidad de tener valor para realizar dicha inversión sin la garantía del retorno y el éxito del emprendimiento, sugiriendo que debería existir algún tipo de apoyo institucional que los orientara al abrir los negocios.

El entrevistado 6 coincidió y destacó que sólo fue posible abrir su establecimiento con el apoyo de amigos y gestores, quienes lo ayudaron a través de plataformas de financiamiento colectivo (R\$ 60.000), indicando las dificultades para mantener un negocio en el rubro alimentos (contacto con proveedores, contratación de empleados, adaptación al paladar brasileño, etc.).

En lo que respecta al rol del turismo en la reintegración de refugiados e inmigrantes, todos los entrevistados vieron viable e interesante el desarrollo de actividades que unan estos universos de diferentes perspectivas. Las actividades fueron mencionadas como herramientas para que los refugiados conozcan la ciudad (sobre todo los recién llegados), para que los ya establecidos en la ciudad conozcan espacios de cultura y ocio, y como una forma de ingreso para quienes llegan (en el sistema hotelero por hablar otras lenguas o como emprendedores enriqueciendo el escenario cultural de la ciudad y generando empleo). Este enriquecimiento cultural también se nota en las bandas, grupos teatrales, orquestas, actores, artistas refugiados que se presentan en São Paulo transformando la ciudad en un escenario cultural de diversas partes del mundo.

La dificultad de revalidar los diplomas de otros países hace que los desplazados tengan que realizar otras actividades que les generen ingresos, lo que acaba relacionándolos con las áreas de ocio, cultura y turismo. Los gestores destacaron que estas actividades pueden generar relaciones de hospitalidad entre la comunidad que llega y la que recibe. Los eventos y espacios fueron abordados como lugares que permiten “romper los estereotipos”, ya que generan un contacto personal e individual entre los individuos. Los entrevistados calificaron al público de esos eventos y espacios como personas interesadas en saber más sobre la historia de los refugiados, sus países, los conflictos de los que huyen, las condiciones de vida en el nuevo país (Brasil), etc.

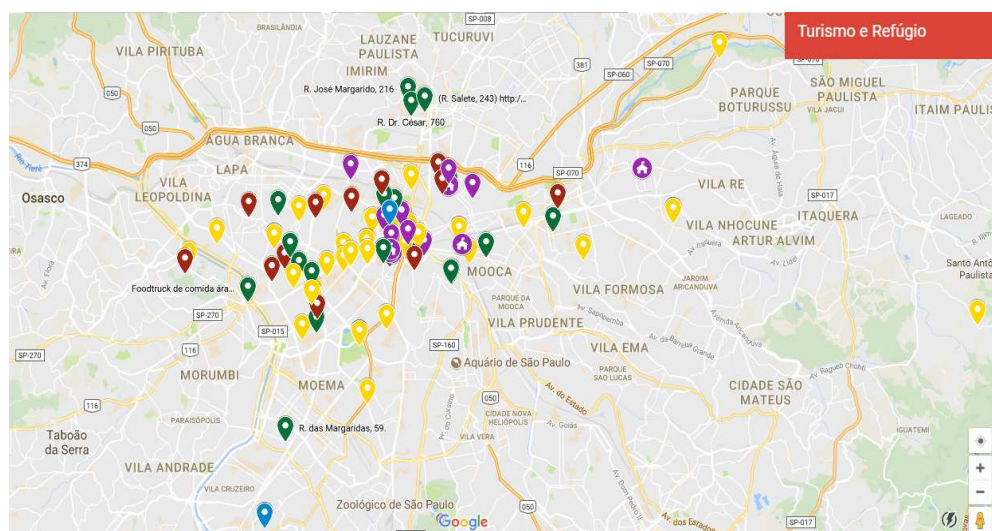
Se analizó la distribución espacial de esas manifestaciones (comerciales, culturales, etc.) en el territorio y cómo se relacionan con el tejido socio-espacial preexistente en base a la plataforma creada por la Prefectura de la ciudad de São Paulo junto con el Instituto TIM, llamada “Mapas de la Cultura”. Es un software para mapeo colaborativo y gestión cultural que contribuye a calificar la gestión pública, promover eficiencia y lograr actualización frente a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (Instituto TIM, s/d.a; s/d.b). El objetivo de la plataforma, lanzada en julio de 2013, se ha

orientado a crear una herramienta colaborativa para recolectar datos e información sobre agentes, espacios, eventos y proyectos culturales, ofreciendo a la población información sobre las manifestaciones culturales que suceden en la ciudad.

El proceso de identificación y mapeo reúne cinco categorías, sumando 50 instituciones, lugares, eventos, personas, etc. que desarrollan acciones culturales con inmigrantes y refugiados. Las categorías están divididas en espacios (verde), eventos (amarillo), organizaciones (púrpura, los íconos que indican una casa se refieren a las casas de recepción de la Prefectura de São Paulo), proyectos (rojo) y agentes (azul).

Es importante reconocer que la línea que separa las categorías es tenue y un objeto puede encajar en más de una categoría. El propósito de separarlos de esta forma surgió para corresponder a la necesidad de entender y mapear la relación entre ocio, turismo y refugio en la ciudad de São Paulo (Figura 4).

Figura 4: Mapa de ocurrencias con potencialidad turística en S. Paulo



Fuente: Elaboración propia sobre mapa GoogleMaps®

La categoría “espacios” destaca la contribución gastronómica de los refugiados en São Paulo. De los 21 espacios mapeados, 18 se relacionan con la gastronomía, incluyendo restaurantes y otros puntos de venta (pudiendo ser la residencia del mismo) o un *foodtruck* en un *foodpark*.

De hecho, la exposición de estos negocios en los medios locales indica una convergencia entre la presencia de refugiados en la ciudad y algún atractivo turístico de los negocios que administran. El restaurante palestino Al Janiah, que emplea a otros refugiados, se ha consolidado como espacio de promoción de expresiones artísticas de otras etnias y nacionalidades (Figura 5).

Los otros tres espacios comprenden tiendas de perfumes y alfombras árabes. A lo largo de casi un año de mapeo e investigación algunos establecimientos cambiaron de lugar, como por ejemplo el

restaurante Al Janiah, del Centro hacia Bixiga. Se percibió que los espacios se concentran en el centro de la ciudad, lo que se explica por el flujo de clientes, aunque las zonas gastronómicas de la ciudad más consolidadas estén alejadas del centro en el vector sudoeste (Avenida Paulista-Jardins-Av. Faria Lima, Moema, Av. Berrini y Marginal Pinheiros).

Figura 5: Difusión del show de música con refugiados en S. Paulo

ilustrada

Show une músicos refugiados da Palestina, Guiné e Síria em SP



Da esq. p/ a dir., os músicos Salam Al Sayyed, Abou, Leo Bianchini, Mariama Camara e Ibrahim

Fuente: Folha de S. Paulo (24/06/2017)

En la categoría “organizaciones” se mapearon 18 instituciones que comprenden organismos que reciben y ayudan a inmigrantes y refugiados y “Casas de Acogimiento” (ícono de residencia) que son hospedajes ofrecidos por la Prefectura de la Ciudad de São Paulo con otras organizaciones con disposición provisoria. Se destaca que las mismas, así como los “espacios” se concentran en el centro de la ciudad.

En este caso, no se trata de espacios con atractivo turístico obvio porque son lugares de residencia y acogimiento (no de disfrute). Por otro lado, el hecho de que se concentren ciertos grupos atendidos por estas organizaciones acaba por propiciar en sus intermediaciones la implementación de negocios que presentan algún potencial para el turismo. Este es el caso de la Misión Paz, obra asistencial de la Iglesia Católica, localizada en el barrio do Glicério (Figura 6), donde se han establecido restaurantes, bares, casas de cambio y otros negocios vinculados a la comunidad haitiana.

Figura 6: Casa de cambio en la Región de Glicério



Fuente: Archivo personal

Se han revisado 12 “proyectos”, siendo la gran mayoría cursos de portugués para inmigrantes y refugiados, y cursos preparatorios para el ingreso, cursos de gastronomía, y atención psicológica en clínica. Se destaca que la institución Misión Paz también ofrece cursos de portugués y atención psicológica como el ADUS, pero no fueron mapeados porque sus actuaciones no se restringen a estos proyectos. La mayor dificultad para mapear esos proyectos fue que parte de ellos no posee una localización fija, o sea que no puede ser mapeada, lo que obligó a trabajar con una planilla que permitió hacer un relevamiento de proyectos que no poseen sede física o fija.

Por la misma razón presentada en la categoría “espacios”, por más que esta categoría directamente no reúne elementos de atracción turística, puede de manera indirecta conformar una cadena de desarrollo turístico. La Misión Paz, por ejemplo, ofrece una vez por semana una visita orientada a sus espacios debido al amplio interés de los investigadores en el tema de las migraciones y el refugio. Cuenta con una biblioteca y un centro de referencia para estudios migratorios, atrayendo a públicos específicos de no refugiados y permitiendo la interacción entre realidades y perfiles diferentes. El ADUS recibe muchos voluntarios en sus actividades de atención a los refugiados, muchos de ellos extranjeros o de otras partes de Brasil, que llegan a la entidad por su exposición en los medios o las redes sociales. Así, por más que estas personas no sean consideradas turistas en el sentido estricto alimentan pequeños flujos de visitantes y durante o después de su estadía siguen promoviendo la entidad y estimulando a otros potenciales voluntarios.

La última categoría (“agentes”) se enfoca en los agentes culturales como cineastas, cantantes, bandas, grupos de teatros, etc. Esta categoría también tuvo como base una planilla que permitió hacer el relevamiento de estos agentes, aunque se mapeó una productora de filmes y medios y un grupo de danza que se presenta mensualmente en una plaza de la ciudad.

Se observa que la distribución espacial de las manifestaciones (culturales, comerciales, etc.) citadas anteriormente, se concentra en la zona central de la ciudad. Los gestores entrevistados indicaron que esto puede deberse a que la mayoría de las organizaciones receptoras y residencias provisorias se concentran allí, así como el establecimiento de comunidades como los haitianos en Glicério.

Los gestores también citaron el hecho de que algunas mezquitas se concentran en esa zona (lo que facilita y promueve una familiarización de los refugiados musulmanes con la zona central), y el hecho de que es más barato y fácil de alquilar cuartos y residencias allí, destacando que una vez establecido en esa zona y habiendo conseguido trabajo deciden asentarse definitivamente. Pero se destaca el hecho de que muchos después de un tiempo en la ciudad se desplazan a la Zona Este. El valor de los alquileres es un factor que los gestores indican como facilitador del desplazamiento a zonas alejadas.

Se observa que a lo largo del proceso de mapeo algunos “espacios” cambiaron de lugar, apoyando la hipótesis de que después de establecerse en la zona central, familiarizarse con la ciudad y establecerse económicamente, estos pequeños emprendedores se desplazan hacia otros barrios de la ciudad.

CONSIDERACIONES FINALES

Desde el punto de vista teórico, la presente nota de investigación resalta la noción de “dark tourism” [turismo oscuro], como un vocablo consagrado y ampliamente citado en la literatura especializada en muchas partes del mundo, a la vez que también cosecha un conjunto significativo de críticas. Dicha crítica lleva a caminos alternativos donde, sin menospreciar el peso de las tragedias de los individuos y los grupos, ven conexiones propositivas en relación al turismo, lo que se convino en llamar “Turismo del Ave Fénix”, en base a la apropiación del carácter mitológico del renacimiento de las comunidades emergidas de conflictos.

Luego, el foco de la actividad turística deja de ser la muerte o las tragedias de forma fetichista y mórbida, y se enfoca en el desarrollo económico y la reconstrucción de comunidades, lo material y su memoria colectiva, que deja de ser un “luto colectivo” para convertirse en una etapa de “iniciativas” donde los individuos son protagonistas de un proceso (de allí la analogía con el mitológico fénix).

Se observa que el flujo migratorio se articula con actividades de ocio y turismo, generando nuevas posibilidades que diversifican la ciudad-destino de los migrantes. Esto tiende a generar más atractivo a los destinos de refugio y migración, ya que sus eventos, restaurantes, comercios, etc. reúnen en un solo espacio hábitos culturales de diversas partes del mundo, posibilitando intercambios interpersonales.

Como se argumentó anteriormente, el “post-conflicto” no es temporal ya que los conflictos continúan ocurriendo en un tiempo sincrónico y son responsables de generar flujos de desplazamientos, sobre todo de refugiados. Debido al desplazamiento surge el “post” en una perspectiva espacial, ya que para el individuo o grupo el conflicto deja de formar parte directamente de su realidad aunque se vea afectado porque sus familias continúan expuestas al mismo en los países de origen.

La intención de integrar, aunque de forma genérica, la realidad de los refugiados con un posible desarrollo turístico no pretende escamotear los efectos del conflicto en los individuos directamente alcanzados por el mismo. Se reconoce que éste continúa sucediendo, pero es una realidad que a corto plazo y a la distancia no puede ser completamente transformada. Así, la propuesta es enfocar en las perspectivas que esos movimientos puedan generar en los lugares de llegada, más específicamente en el ámbito turístico con un beneficio directo a los refugiados.

Esta perspectiva a corto, mediano y largo plazo, podrá contribuir con el desarrollo de nuevos polos turísticos, que diversifican y amplían la oferta turística de la ciudad y comienzan a generar movimientos internos: el residente al frecuentar esos nuevos polos turísticos se enfrenta al “extrañamiento” y lo nuevo, una nueva cultura, una nueva lengua, una nueva forma de vestirse en su propia ciudad, permitiendo el disfrute de vivencias que se asemejan a las turísticas. No se trata de calificar rigurosamente este movimiento como turismo, aunque los comportamientos espaciales se asemejan prácticas turísticas (Allis, 2014).

El diagnóstico in loco así como el mapeo permitió percibir la diversidad de las manifestaciones sociales y culturales relacionadas con los refugiados en São Paulo, que abarcan una gran cantidad de emprendimientos y actividades artísticas. Así, el ocio y el turismo surgen como una herramienta que aporta ganancias a la comunidad que llega, permitiéndole lograr autonomía económica y social y generar relaciones hospitalarias a través del contacto individual y personal de los individuos.

Aunque la investigación haya presentando un carácter inicial, fue posible identificar satisfactoriamente y observar cómo el turismo y el refugio se relacionan y se manifiestan en la ciudad. En la práctica, esto puede servir de parámetro para políticas públicas que conjuguen medidas de acogimiento a refugiados y de desarrollo turístico. En el plano conceptual, este fenómeno estimula reflexiones renovadas sobre los significados que el turismo puede asumir en contextos de diversificación de movilidades, muchas de ellas materializadas en desplazamientos forzados.

Este trabajo es resultado del proyecto de iniciación científica “Turismo (post-) conflicto y migraciones contemporáneas: identificación, descripción y mapeo de potencialidades turísticas y recreativas en São Paulo”, desarrollado en el ámbito del Programa Institucional de Becas de Iniciación Científica (PIBIC), con financiamiento del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACNUR** (2015) “Relatório do ACNUR revela 60 milhões de deslocados no mundo por causa de guerras e conflitos”. Disponível em: <http://www.acnur.org/t3/portugues/noticias/noticia/relatorio-do-acnur-revela-60-milhoes-de-deslocados-no-mundo-por-cao-de-guerras-e-conflitos/> Acesso em: 20 mai 2016
- ACNUR** (2017) “Dados sobre refúgio no Brasil: Balanço até abril de 2016”. Disponível em: <http://www.acnur.org/portugues/recursos/estatisticas/dados-sobre-refugio-no-brasil/> Acesso em: jan. 2017
- Allis, T.** (2014) “Viajantes, visitantes, turistas... Em busca de conceitos em um mundo urbano”. Caderno Virtual de Turismo - Edição especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo, 14(supl.1): 23-38
- Allis, T. & Pinto, M. L.** (2017) “An emerging tourism paradigm? Post-conflict tourism and social integration of refugees in São Paulo”. International Association for the History of Transport, Traffic and Mobility Annual Conference (Lancaster, Lancaster University).
- Allis, T. & Santos, M. H. B. S.** (2016) “Tourism in East Timor: Post-conflict perspectives”. In: Papas, N. (org.) Global dynamics in travel, tourism, and hospitality. IGI Global, Hershey, pp. 86-110
- Allis, T. & Spolon, A. P. G.** (2016) “Mobilities of hope: Issues, contradictions and perspectives in a(n) (im)mobile world”. Critical Hospitality Studies Symposium, Napier University, Edinburgh
- Ansoms, A.** (2005) “Resurrection after civil war and genocide: growth, poverty and inequality in post-conflict Rwanda”. The European Journal of Development Research 17(3): 495-508
- Brasil** (2017) “Segurança pública. Refúgio em números. Brasília
- Calahan, D.** (2011) “Consuming and erasing Portugal in the Lonely Planet guide to East Timor”. Post Colonial Studies 14(1): 95-109
- Causvic, S. & Lynch, P.** (2011) “Phoenix tourism: post-conflict tourism role”. Annals of Tourism Research 38(3): 780-800
- Dale, C. & Robinson, N.** (2011) “Dark tourism”. In: Robinson, P. (Ed.) Research themes for tourism and leisure. CABI, Oxford, pp. 95-957
- Farmaki, A.** (2013) “Dark tourism revisited: a supply/demand conceptualisation”. International Journal of Culture, Tourism And Hospitality Research 7(3): 281-292. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJCTHR-05-2012-0030>>. Acesso em: jan. 2017
- Folha de S. Paulo** (24/06/2017) “Show une músicos refugiados da Palestina, Guiné e Siria em SP”. São Paulo
- Hall, D.** (2002) “Brand development, tourism and national identity: the re-imaging of former Yugoslavia”. Brand Management 9(4-5): 323-334

Instituto TIM (s.d.a) “Mapas culturais”. Disponível em: <<https://institutotim.org.br/project/mapas-culturais/>>. Acesso em: 24 out. 2016

Instituto TIM (s.d.b) “Prefeitura da cidade de São Paulo. Mapas culturais”. Disponível em: <<http://spcultura.prefeitura.sp.gov.br/assets/pdf/manual.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2016

Ionnides, D. & Apostolopoulos, Y. (1999) “Political instability, war, and tourism in Cyprus: effects, management, and prospects for recovery”. *Journal of Travel Research* 38: 51-56

Kim, S. S.; Prideaux, B. & Prideaux, J. (2007) “Using tourism to promote peace on the Korean Peninsula”. *Annals of Tourism Research* 34(2): 291-309

Korstanje, M. (2015) “A difficult world: Examining the roots of capitalism”. Nova Science Publishers. New York

Miles, W. S. (2010) “Dueling border tours: Jerusalem”. *Annals of Tourism Research* 37(2): 555- 559

Ministério da Justiça e Segurança Pública (2017) “Evolución del número de solicitudes de refugio en Brasil – 2010-2016”.

Nielsen, H. & Spenceley, A. (2010) “The success of tourism in Rwanda: gorillas and more”. Disponível em:

http://anna.spenceley.co.uk/files/publications/nature%20based%20tourism/Tourism_Rwanda%20gorillas.pdf . Acesso em 20 set 2012

OMT - Organização Mundial do Turismo (2016) “International tourist arrivals up 4% reach a record 1.2 billion in 2015”. Disponível em: <http://media.unwto.org/press-release/2016-01-18/international-tourist-arrivals-4-reach-record-12-billion-2015>. Acesso em: 18 mai 2016

Seaton, A. V. (1999) “War and thanatourism: Waterloo 1815–1914”. *Annals of Tourism Research* 26(1): 130-158

Yasarata, M.; Altinay, L.; Burns, P. & Okumus, F. (2010) “Politics and sustainable tourism development: can they co-exist? Voices from North Cyprus”. *Tourism Management* 31: 345-356

Recibido el 05 de octubre de 2017

Reenviado el 25 de octubre de 2017

Aceptado el 05 de noviembre de 2017

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués

LA SEGURIDAD COMO PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE UN DESTINO TURÍSTICO

El caso de Balneario Camboriú (Santa Catarina, Brasil)

Edna Mello de Liz*

UNIVALI - Biguaçu, Brasil

Sayonara de Fátima Teston**

Universidade do Oeste de Santa Catarina

Chapecó, Brasil

Miguel Angel Verdinelli***

UNIVALI - Biguaçu, Brasil

Marcello Martinez Hipólito****

Policia Militar de Santa Catarina

Florianópolis, Brasil

Ericka Amorim*****

Instituto Politécnico de Tomar- Portugal

Resumen: El objetivo del presente artículo es contribuir a la discusión de los desafíos que rodean la promoción de la seguridad de los visitantes que optan por el destino turístico Balneario Camboriú, en el Estado de Santa Catarina, Brasil. Es un municipio cuya economía se basa principalmente en el turismo, por lo cual el bienestar de los turistas es esencial para la sustentabilidad de la actividad. Con la finalidad de obtener respuestas de los representantes de diversos órganos que se vinculan con la seguridad se realizó un grupo focal con once participantes el día 21 de noviembre de 2016. El análisis de contenido de las grabaciones mostró que la organización del espacio público, la limpieza, la jardinería, la fiscalización y las normativas legales son algunos de los diferenciales de ese destino. También, la autorización dada a los guardias municipales del porte de armas en la región metropolitana amplió efectivamente la seguridad respecto de las acciones criminales. Paralelamente, el riesgo de accidentes con bañistas se minimizó por el hecho de que se dispone de guardavidas todo el año. En suma, todas las asociaciones que se evidencian entre las diferentes organizaciones y sus administradores confluyen para el bienestar subjetivo de los residentes y turistas.

PALABRAS CLAVE: turismo, seguridad, bienestar.

Abstract: Security as a Promotion of the Welfare of a Tourist Destination: The Case of Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brazil. The objective of this article is to contribute to the discussion about the challenges surrounding the promotion of security of the visitors who choose Balneário Camboriú, State of Santa Catarina, Brazil as their tourist destination. The municipality economy is based mainly on tourism so the welfare of the tourists is essential for the sustainability of this activity. In order to obtain

* Maestría en Turismo y Hotelería por la Universidade do Vale do Itajaí, Balneario Camboriú, Brasil. Doctoranda en Administración en la Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, Brasil. Dirección Postal: Rua João Coan 400, Centro, Biguaçu, Santa Catarina, Brasil. E-mail: ednadelizdoutorado@gmail.com

** Doctora en Administración por la Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, Brasil. Se desempeña como profesora en la Universidade do Oeste de Santa Catarina. Dirección Postal: Avenida Nereu Ramos 3777D, Bairro Seminário, Chapecó, Santa Catarina, Brasil. E-mail: sayonara.teston@unoesc.edu.br

*** Posdoctorado en Ciencias Sociales por la Universidad de Alicante, Alicante, España. Doctor en Ciencias por la Universidad de São Paulo, Brasil. Se desempeña como profesor en el programa de posgrado en administración de la Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, Brasil. Dirección Postal: Rua João Coan 400, Centro, Biguaçu, Santa Catarina, Brasil. E-mail: maverdinelli@gmail.com

**** Maestría en Gestión de Políticas Públicas por la Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, Brasil. Coronel Subjefe del Estado Mayor de la Policía Militar de Santa Catarina, Brasil. Miembro del Foro Brasileño de Seguridad Pública, São Paulo, Brasil; y del Instituto Brasileño de Seguridad Pública, São Paulo, Brasil. Dirección Postal: Rua Visconde de Ouro Preto 549, Florianópolis, Santa Catarina, ZIP 88020-040, Brasil. E-mail: martinezpmsc@gmail.com

***** Doctora en Geografía y Planificación Regional por la Universidad Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal. Docente Principal del Instituto Politécnico de Tomar, Tomar, Portugal. Dirección Postal: Avenida Dr. Aurélio Ribeiro 3, Tomar, Portugal. E-mail: erickaaa@msn.com

answers from the representatives of the various security-related bodies, a focus group session was held with eleven participants on November 21, 2016. The content analysis made on data collection showed that the organization of public space, cleaning, gardening, inspection and regulation of the laws are some of the differentials of this destination. Also, municipal guards were authorized to carry a gun in the metropolitan area, which effectively increased security regarding criminal actions. At the same time, the risk of accidents on the seafront is minimized by the fact that they have year-round lifeguards. In short, all the partnerships that are evident between the different organizations and their managers come together for the subjective welfare of the residents and tourists.

KEY WORDS: *tourism, security, welfare.*

INTRODUCCIÓN

La capacidad de vivir con sensación de seguridad es una condición previa esencial para el bienestar (Brening & Proeger, 2016), ya que vivir en ambientes inseguros puede ocasionar consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Considerando esta cuestión, los esfuerzos para reducir la inseguridad o la violencia son vistos como una de las funciones propias del Estado (Cohen, 2008; Valera & Guardia, 2014) y si no son percibidas por las personas se convierten en aspectos preocupantes. Por eso, aunque las inversiones económicas destinadas a la seguridad pública sean o no elevadas, ellas deben ser perceptibles para los residentes y turistas.

Según Brening & Proeger (2016) el miedo del crimen es un aspecto significativo para la reducción de la satisfacción por la vida, por lo tanto se entiende que los temas de seguridad y bienestar son cercanos y merecen discusión. Así, el objetivo general de este estudio es analizar algunos aspectos de la seguridad pública como una condición para la promoción del bienestar en el destino turístico Balneario Camboriú, Santa Catarina, Brasil.

De acuerdo con Lima & Ratton (2011: 13) al abordar este tema “*existe un campo de disputas acerca del papel del intelectual, en especial aquel ligado a las universidades y al desafío de producir teorías y métodos científicamente robustos y socialmente relevantes*”. En este sentido, el estudio surgió con la intención de contribuir a la discusión acerca de los desafíos que cercan la promoción de la seguridad por medio de políticas públicas en un municipio con su economía basada esencialmente en el turismo y donde la seguridad tiene reflejos directos en la actividad. De igual manera también pretende provocar una reflexión respecto de los contenidos contemporáneos que se encuentran en las agendas y programas de investigación de las ciencias sociales aplicadas.

MARCO TEÓRICO

Diversos países del mundo mostraron preocupación por la promoción de la seguridad para sus ciudadanos. Como afirman Corralo & Kemmerich (2016: 127) “*la seguridad es una de las necesidades*

básicas del ciudadano, razón por la cual se incluye entre los derechos fundamentales y es un compromiso del Estado asegurarla mínimamente". En ese contexto, los municipios brasileños definen acciones puntuales y políticas públicas dirigidas a este objetivo. Bucci (2006) define a la política pública como un conjunto de programas de acción gubernamental que resulta de uno o más procesos destinados a coordinar los medios a disposición del Estado y las actividades privadas para la realización de objetivos socialmente relevantes y políticamente determinados, incluyendo las actividades turísticas.

En Brasil existe garantía constitucional para el desarrollo del turismo, conforme asegura el artículo 180 de la Constitución Federal (Brasil, 1988). Los entes públicos son obligados a promover e incentivar la actividad con el objetivo de desarrollar social y económicamente al país y la vocación turística nacional.

En el año 2008, con el propósito de reglamentar la garantía constitucional, fue editada la Ley 11.771/08 (Brasil, 2008), que definió el concepto jurídico de turismo. En el artículo 2 de dicha ley se señala que *"[...] se considera turismo a las actividades realizadas por personas físicas durante viajes y estancias en lugares diferentes de su entorno habitual, por un período inferior a 1 (un) año, con finalidad de ocio, de negocios u otras."*

La actividad turística ha sido reconocida por la administración pública que asegura el derecho de ir y venir en un estado democrático de derecho. La legislación garantiza además la dignidad de la persona humana y las libertades públicas individuales, valorizando el trabajo, la libre iniciativa y el desarrollo social justo y sostenible. A partir de 2008 el Ministerio de Turismo pasó también a ser responsable por la política nacional de turismo, conforme a la Ley 11.771/08 (Brasil, 2008). En ella se define su objetivo en el artículo 5, incisos XVII, XVIII, XIX.

Art. 5º La Política Nacional de Turismo tiene por objetivos:

XVII - propiciar la competitividad del sector a través de la mejora de la calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de los servicios, de la búsqueda de la originalidad y del aumento de la productividad de los agentes públicos y emprendedores turísticos privados;

XVIII - establecer estándares y normas de calidad, eficiencia y seguridad en la prestación de servicios por parte de los operadores, emprendimientos y equipamientos turísticos;

XIX - promover la formación, el perfeccionamiento, la calificación y la capacitación de recursos humanos para el área del turismo, así como la aplicación de políticas que permitan la colocación profesional en el mercado de trabajo.

En resumen, la legislación dice que las políticas públicas tienen que ser claras y objetivas, priorizando calidad, eficiencia, seguridad en la prestación de servicios turísticos y capacitación y calificación de los recursos humanos. Se determinan las normas de calidad en su ejecución para fomentar inversiones en los equipos turísticos e infraestructura, así como la descentralización y regionalización del sector, lo que trae a la esfera municipal la posibilidad de definir sus políticas.

Para Corralo & Kemmerich (2016) cuando se trata de seguridad pública existe autonomía en los municipios brasileños para la definición de acciones y la búsqueda de mejoras. Esta autonomía se define en la Constitución Federal de 1988 y se organiza en cinco dimensiones diferentes: (1) autonomía auto-organizacional, que se refiere al poder de los municipios para preparar sus leyes orgánicas municipales dentro de los límites que establecen las constituciones federal y estatal; (2) política, que denota la elección de los gobernantes locales, intendente, vice-intendente y concejales, por la población en elecciones periódicas, secretas y universales; (3) administrativa, que tiene por objetivo la organización de la administración municipal, su estructura en órganos públicos y en cargos, empleos y funciones, así como en el desarrollo de las actividades; (4) legislativa, que se refiere al sistema normativo municipal; y (5) autonomía financiera, que reposa en la institución de los tributos municipales (Corralo & Kemmerich, 2016).

En esa óptica, los municipios disponen de poderes para elaborar y ejecutar políticas públicas locales a fin de promover acciones alineadas con el bienestar de las personas. Corralo & Kemmerich (2016) resaltan el elevado grado de compromiso demostrado por los municipios brasileños con la elaboración, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas públicas municipales de seguridad pública, especialmente en los últimos años con foco en la actuación preventiva.

A pesar de los avances, todavía es un desafío que las condiciones básicas de seguridad puedan ser garantizadas para la población, especialmente en un municipio con oscilación estacional de habitantes durante el año, como es el caso de Balneario Camboriú que tiene 124.557 residentes permanentes según el Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE, 2017) y un flujo de demanda turística anual de aproximadamente 3.500.000 turistas que llegan a la ciudad, según la Secretaría Municipal de Turismo (2017).

En Brasil, es cada vez más evidente que la vida en las ciudades está limitada a áreas confinadas, alejando a las personas de los espacios públicos y consecuentemente de la convivencia colectiva (Ricardo, Siqueira & Marques, 2013). Además, Ricardo, Siqueira & Marques (2013) apuntan que en el país se perciben espacios delimitados dentro de un mismo municipio. Se crean de este modo patrones de segregación espacial que dividen las ciudades entre centro y periferia, donde parte de la población no tiene acceso a las políticas públicas y derechos básicos.

La distribución de crímenes violentos y letales también tiende a seguir ese patrón, lo que genera más alejamiento de la población del espacio público por el sentimiento de miedo e inseguridad. Esta condición hace que los grupos centrales y periféricos sean cada vez más homogéneos y el encuentro con lo diferente puede provocar diversas manifestaciones (Ricardo *et al.*, 2013).

De acuerdo con el Atlas de la Violencia de Brasil (IPEA, 2017) el país presentó 59.080 homicidios registrados en 2015, lo que equivale a 28,9 homicidios por 100 mil habitantes/año. Aunque Santa Catarina posee la segunda menor tasa del país, en el Estado se registraron 14 muertes por cada 100

mil habitantes. Por su parte, la mortalidad violenta, que implica la muerte por homicidio, robo y enfrentamiento con la policía, llega en el municipio de Balneario Camboriú a 10 muertes cada 100 mil habitantes/año, mientras que en el Estado ese valor alcanza 16,45 (Policia Militar de Santa Catarina, 2017).

En Brasil los registros de la mortalidad masculina de jóvenes entre 15 y 19 años muestran que más del 50% corresponde a homicidios. Esto significa que en el país se mata más que en todos los atentados terroristas en el mundo, incluso considerando el número de muertes por arma de fuego (IPEA, 2017). Si se considera que una parte de esos actos de violencia es promovida por facciones criminales, ¿sería posible preguntarse si esto se aproxima al terrorismo?

Se verifican en la literatura diversos conceptos de terrorismo. Por ejemplo, de acuerdo con el manual del Ejército de los Estados Unidos, el terrorismo es el uso calculado de violencia o amenaza de violencia para alcanzar objetivos de naturaleza política, religiosa o ideológica y eso se hace a través de intimidación, coerción o inseguridad y miedo (Klare & Kornbluh, 1988). Conforme el gobierno británico, el terrorismo se define como el uso o la amenaza de acciones violentas, perjudiciales o perturbadoras, y que tiene como objetivo influenciar al gobierno o intimidar al público, buscando promover una causa política, religiosa o ideológica (Curtis, 2003).

Estas definiciones permiten que se denomine terrorista a cualquier persona que se oponga con el empleo de violencia a las políticas públicas de su país. De acuerdo con Moten (2010), aunque el terrorismo pueda tener origen local, es posible identificarlo globalmente.

En Brasil el terrorismo es conceptualizado por la Ley 13.260 del 16 de marzo de 2016 como la *“práctica por parte de uno o más individuos de los actos previstos en este artículo, por razones de xenofobia, discriminación o prejuicio de raza, color, etnia y religión, cometidos con la finalidad de provocar terror social o generalizado, poniendo en peligro a persona, patrimonio, paz pública o a la incolumidad pública”* (Brasil, 2016).

En el sentido literal de la citada ley los ataques de facciones criminales, como los del Primer Comando de la Capital (PCC), ocurridos en 2006 en la ciudad de São Paulo, que provocó la paralización total del comercio, con la rápida diseminación del miedo e inseguridad, muestra que es adecuado caracterizar esos actos como terrorismo (Adorno & Dias, 2016). Estas facciones constituyen grupos civiles armados con actuación urbana y cuya actividad busca provocar terror y pánico.

En el año 2013 Balneario Camboriú también fue escenario de ataques de otra facción, llamada Primer Grupo Catarinense (PGC) (Diario Catarinense, edición de 31/01/2013). Sin embargo, a pesar de la sensación de inseguridad que ese ataque produjo en esa ciudad turística la hospitalidad, o sea la receptividad a los desconocidos, fue predominante y limitó las posibles consecuencias para la llegada de nuevos turistas.

Aunque los postulados seminales de Kant (1983) proponían que la hospitalidad podría conceder una “paz perpetua” al otorgar a los extraños el derecho de no ser tratados como un enemigo, para Korstanje (2015) uno de los aspectos más amplios de la hospitalidad es la condición vulnerable de los invitados, que no están familiarizados con la topografía del territorio, así como con la intención del hospedero. Además, la hospitalidad comparte la misma naturaleza etimológica que hostilidad, *hospitium* que significa lo que pertenece al maestro (Chamorro, 2006).

Korstanje (2015) señala que la hospitalidad se utilizó como un mecanismo de adoctrinamiento, o el pretexto para acelerar el dominio sobre los “otros”, o incluso en correspondencia con un instrumento político en el que algunos ciudadanos son aceptados en condiciones igualitarias mientras que otros son relegados. Estos aspectos ideológicos pueden estar aún presentes en la cultura de América Latina, históricamente dominada por la cultura imperialista durante el proceso de su colonización. La manera como ocurrió también podría ser caracterizada como una forma de terrorismo, si se toman en consideración los conceptos abordados anteriormente, y así pueden haber influenciado comportamientos y actitudes en diferentes niveles sociales, extendiéndose inclusive al planeamiento urbano.

Los espacios urbanos pueden servir como inhibidores o estimuladores de las prácticas inseguras. Esta afirmación está presente también en los estudios seminales de Jacobs (1961), Newman (1972), Jeffery (1990) y Crowe (1991). La idea defendida por Jacobs (1961) fue que hay influencias del diseño ambiental en el comportamiento social y que la existencia de movimiento de personas en las calles es positiva para proporcionar seguridad.

Newman (1972) predicaba que la seguridad puede ser promovida por medio de un conjunto de estrategias capaces de reestructurar los espacios residenciales, haciéndolos controlados por la comunidad que los utiliza. Posteriormente Jeffery (1990) propuso que se puede impedir o disminuir el crimen alterando el ambiente externo y Fennelly & Crowe (2013) ampliaron esta concepción preocupándose por la creación de actividades sociales diversificadas para alentar a los residentes a apropiarse del espacio y sacar provecho de la vigilancia natural.

Los estudios seminales parecen ser corroborados por Ricardo *et al.* (2013), que afirman que cuando las ciudades se vuelven rehenes de la violencia, se crean límites que no son sólo visuales, sino también continuos, actuando como barreras a la integración y la construcción de un ambiente urbano conectado. Por lo tanto, cuando los lugares públicos del municipio son afectados por el aumento de la sensación de inseguridad se modifica la dinámica del colectivo urbano y con ello los aspectos subjetivos, el comportamiento social y la seguridad pública se conectan entre sí.

En este sentido, Lima & Ratton (2011) llaman la atención sobre las miradas que fueron promovidas por el área de las ciencias sociales sobre el tema, que han ido más allá de la perspectiva jurídica, otrora hegemónica, y se ha vuelto más amplia. Para contribuir con este enfoque más amplio, se trata en este

estudio la dimensión subjetiva de la seguridad. Otamendi (2016) resalta la importancia de los aspectos subjetivos relacionados a las condiciones de seguridad pública. Para la autora, la seguridad subjetiva puede ser entendida como las reacciones sociales a la inseguridad, que incluyen las respuestas afectivas y las creencias cognitivas.

En consonancia con el concepto de dimensión subjetiva se partió de un concepto de bienestar, que para Deci & Rayan (2008) se trata de un enfoque que considera al ser humano como alguien que nace relativamente vacío y maleable, de modo que alcanza significado en su vida de acuerdo con las relaciones y aprendizajes sociales y culturales. Este entendimiento acerca de la naturaleza humana se tradujo en el constructo de bienestar subjetivo (BS) y se constituye de las evaluaciones cognitivas que las personas hacen de sus vidas y de un análisis sobre la frecuencia con que experimentan emociones positivas y negativas. Obviamente esperase que se produzcan con mayor frecuencia las experiencias emocionales positivas y con menor frecuencia las negativas (Deci & Rayan, 2008; Siqueira & Padovam, 2008).

La relevancia y proximidad de los temas parecen consolidarse en la afirmación de Otamendi (2016: 76) sobre políticas públicas cuando afirma que ellas deben *“contemplar tanto la seguridad objetiva como subjetiva y sus respectivas dimensiones, entendiendo que se tratan de fenómenos diferentes, pero vinculados entre sí.”* Con base en esto, para poder trabajar los temas de seguridad, turismo y bienestar, se optó por realizar un estudio de campo.

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

La ciudad de Balneario Camboriú se ubica en la región de Foz do Rio Itajaí, en el litoral norte del Estado de Santa Catarina, Brasil. En el último censo nacional se contabilizaron 124.557 habitantes (IBGE, 2017), encontrándose en el undécimo lugar en cuanto a la población en el Estado y, a pesar de ser el segundo menor municipio en el área (46,238 km), es el primero en densidad poblacional (2.337,67 hab./km²).

Actualmente cuenta con 115 hoteles y 18.000 camas, gastronomía variada y de calidad, comercio fuerte y prestación de servicios con redes de alianzas bien consolidadas. La ciudad presenta el cuarto mejor índice de desarrollo humano (IDH) de Brasil (0,845), lo que es considerado un índice alto, apenas superado ligeramente en Santa Catarina por el IDH de Florianópolis (0,847), la capital del Estado. Además, Balneario Camboriú demuestra preocupaciones por la seguridad pública, ya que destinó más de 33,5 millones de reales para esa finalidad en el año 2016.

METODOLOGÍA

Este artículo tiene paradigma post-positivista. Conforme Creswell (2010) en el post-positivismo las causas apuntan a los efectos o los resultados. *“Los problemas estudiados por los post-positivistas*

reflejan la necesidad de identificar y evaluar las causas que influyen los resultados” (Creswell, 2010: 29).

En el desarrollo del estudio se adopta el abordaje cualitativo, que según Creswell (2007: 27), “es un medio para explorar y para entender el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano”. Entre las diversas posibilidades que la investigación cualitativa ofrece, se escogió el método de estudio de caso para desarrollar este trabajo.

El estudio de caso, según apuntan Coraiola *et al.* (2013) puede ser considerado la principal estrategia metodológica para el desarrollo de investigaciones académicas en el área de la administración. Por su parte, Merriam (2009) señala que es una metodología para abordar problemas prácticos y se usa en áreas de conocimiento aplicado. Para Eisenhardt (1989) permite describir de forma detallada un caso en particular, y la posibilidad de probar y verificar una teoría específica, o construir una nueva sobre un fenómeno organizacional.

Adicionalmente, según afirma Yin (2011), el estudio de caso posibilita emplear herramientas de exploración y análisis de unidades sociales complejas. Es decir, que comprenden un conjunto de variables interrelacionadas. En este trabajo se utilizará el estudio de caso intrínseco (Stake, 2005), es decir que el caso constituye el propio objeto de la investigación y el investigador procura comprenderlo en profundidad para entender cuáles son los elementos no enumerados todavía por la teoría estructural del turismo.

La técnica utilizada fue de grupos focales (*focus group*) con gestores de la policía militar, policía civil, policía federal, guardia municipal, consejo municipal de seguridad, concejales de la comisión de seguridad del poder legislativo, departamento de inmigración y consejo municipal de turismo. Malhotra (2006) describe el *focus group* como la realización de una entrevista no estructurada y natural, con un pequeño grupo de participantes.

En las sesiones de grupos focales se buscaron respuestas sobre la seguridad por medio de un protocolo con un conjunto específico de temas. El enfoque fue inductivo, para que las percepciones lleven a la construcción de conceptos (Yin, 2016). La encuesta se realizó en noviembre de 2016 con gestores públicos y privados. Se optó por aquel momento considerando que la gestión pública estaba al final de un mandato de ocho años, por lo que el equipo de gestores tenía una larga experiencia en sus debidas áreas de actuación, permitiendo un amplio análisis sobre la oferta turística de la ciudad destino.

La sesión que se considera en este trabajo se realizó el 21 de noviembre de 2016 en la sala de reuniones de la Cámara de Concejales de Balneario Camboriú. La sesión fue grabada en audio y video, con dos cámaras posicionadas y dos operadores trabajando simultáneamente en la captación. La duración fue de dos horas, siendo que el tiempo se cronometró a partir de la firma del Término de

Consentimiento, comenzando puntualmente a las 14 horas y terminando a las 16 horas. La invitación para los participantes se marcó para 13:30 horas, de modo que existiese margen de tiempo para iniciar la sesión entre la llegada del primero al último gestor. Durante el encuentro se sirvió agua y café y al final se ofreció un *coffee break*.

Según Malhotra (2006) el grupo focal debe tener de 8 a 12 componentes, con un número menor no se genera la dinámica necesaria y si fuera mayor inviabilizaría conocer las percepciones de todos. En el *focus group* realizado participaron 11 gestores, que fueron fundamentales para investigar en profundidad las creencias, sensaciones, ideas, actitudes y percepciones sobre el tema investigado (Malhotra, 2006).

La sesión se realizó con moderación dual, es decir, realizada con la participación de dos moderadores. Se reunieron representantes de la Policía Militar, Guardia Municipal, Secretaría Municipal de Seguridad, Cuerpo de Bomberos, Consejo de Turismo, Consejo de Seguridad, Comisión de Seguridad de la Cámara de Concejales y de la Secretaría Municipal de Turismo. El estudio del material del grupo focal fue realizado por medio del análisis de contenido que, según Bardin (2010: 15) “[...] es un conjunto de instrumentos de cuño metodológico en constante perfeccionamiento, que se aplican a discursos (contenidos y continentes)”. El análisis de los registros tuvo como base la discusión de los resultados usando el análisis de contenido, realizado con la ayuda de un *software* estadístico.

PRINCIPALES RESULTADOS Y CONTRIBUCIONES

El recorte a ser presentado trae algunos de los aspectos que en conjunto contribuyen para el bienestar de turistas y habitantes del destino. Para ello fueron seleccionadas las palabras de los representantes de la Policía Militar, Guardia Municipal, Secretaría Municipal de Seguridad y Cuerpo de Bomberos. Una contribución que se puede señalar a partir de las declaraciones presentadas en este recorte es la importancia de la organización del espacio público en conjunción con la legislación municipal y la fiscalización.

Asimismo, la autorización de la acción policial de la Guardia Municipal en los municipios vecinos, como parte de una región metropolitana, ha sido un fuerte inhibidor de los actos delictivos, según el Gestor de la Secretaría Municipal de Seguridad. Por otro lado, por ser un destino de sol y playa la protección del bañista tiene gran relevancia, siendo el único municipio en el Estado que proporciona el servicio de guardavidas todo el año.

La organización del espacio público, la limpieza, jardinería y fiscalización, entre otros, son componentes para que la Seguridad sea efectiva en el destino. En Balneario Camboriú la ciudad es limpia, no hay basura tirada en áreas públicas, las calles y calzadas son barridas diariamente, tiene canteros con flores en las calles y las playas son limpias en varios momentos del día.

Todo esto aleja al *“individuo con mala intención”* y, si tales condiciones no existieran, según el Gestor de la Policía Militar, *“puede estar seguro de que la delincuencia aumentaría el número de ocurrencias”*. Esta percepción del agente es confirmada por las investigaciones de Hipólito & Tasca (2012), que relacionan el desorden en el espacio público con el aumento de la criminalidad.

La fiscalización del uso del espacio, la restricción del uso de botellas y vasos de vidrio cuando se promueven eventos públicos en la playa, como es la fiesta de fin de año, la prohibición de sonido automotor a cielo abierto en la orilla marítima, aliados a una legislación municipal orientada a la reglamentación de la actividad turística, son elementos esenciales para que la seguridad sea efectiva (extraído de lo relatado por el Gestor de la Guardia Municipal).

En la ciudad de Balneario Camboriú las alianzas que la Policía Militar tiene con la Guardia Municipal y con la Secretaría de Seguridad del Municipio posibilitan acciones efectivas de seguridad para el morador y el turista, facilitado por el pequeño tamaño del Municipio. El entrenamiento de la Guardia Municipal por la Policía Militar y la autorización del porte de arma en los municipios vecinos, ha sido un fuerte inhibidor de la acción de los marginales, conforme declaró el Gestor de la Secretaría de Seguridad del municipio.

Por mejor infraestructura que la ciudad tenga, mejores equipamientos turísticos, oferta de productos y servicios, si el bañista no está protegido de ahogarse en la playa, toda la sensación de ocio y bienestar del destino se pierde. Una persona que muere en la playa es una familia y amigos que no vuelven más, la imagen de la ciudad toda sucumbe ante una fatalidad. La responsabilidad que los guardavidas y el Cuerpo de Bomberos de Balneario Camboriú tienen es que el baño de mar sea totalmente seguro durante las 24 horas en los 365 días del año (declaraciones del Gestor del Cuerpo de Bomberos).

Este conjunto de acciones relatadas por los representantes del poder público en un área territorial reducida y con alta tasa de ocupación promueven por sí solo un adecuado enfrentamiento a la inseguridad, incluso ante actos considerados terroristas, que por haber tenido blancos bien específicos de la facción PGC en 2013, como reparticiones policiales y transporte colectivo, no han afectado al turista ni a la actividad del sector como un todo.

CONCLUSIONES

El miedo a la violencia y la percepción de la inseguridad son problemas socioeconómicos significativos para las ciudades turísticas, pues ganan cuerpo a través de dinámicas sociales que están relacionadas con el bienestar. El nivel de seguridad en el destino fue investigado a partir de la interpretación de los discursos de los gestores del área, o sea, bajo la óptica de la construcción social de los ambientes públicos.

Así, a partir del análisis de los aspectos de la seguridad como promotores del bienestar en Balneario

Camboriú, fue posible identificar que el miedo al crimen está relacionado con la pérdida del espacio público como lugar de promoción de la calidad de vida, y también que la percepción de seguridad promueve el espacio turístico. Estos fueron los motivos principales que permitieron neutralizar eventuales secuelas sobre la seguridad pública resultante de actos terroristas promovidos por la facción criminal que actuó en 2013.

Estos hallazgos demuestran que las inversiones en seguridad son indispensables para el crecimiento sostenible de las ciudades turísticas. Cabe, por lo tanto, al sector público crear legislación al respecto y la consiguiente previsión presupuestaria destinada a dónde y cómo invertir.

En el grupo focal no se incluyó el punto de vista de la comunidad sobre este tema, lo que constituye una limitación, ya que son los residentes quienes conocen con mayor profundidad la realidad local de cada barrio de la ciudad, así como la necesidad de efectivos policiales, de cámaras de monitoreo y de otros elementos que contribuyan a la seguridad.

En consideración de esto, se sugiere que en los estudios futuros sea realizada una encuesta amplia para la inclusión del punto de vista de la población de la ciudad y para disponer de la visión del turista. De este modo será posible contrastar ambas perspectivas y dar subsidios a los gestores para la construcción de una política eficaz de seguridad, pues el turismo y la seguridad son indudablemente interdependientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adorno, S. & Dias, C. N.** (2016) "Cronologia dos "Ataques de 2006" e a nova configuração de poder nas prisões na última década". *Revista Brasileira de Segurança Pública* 10(2): 118-132
- Bardin, L.** (2010) "Análise de conteúdo". Edições 70, Lisboa
- Brasil** (1988) "Constituição Federal". Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Fecha de acceso 3 de noviembre de 2017
- Brasil** (2008) "Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008." Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm Fecha de acceso 3 de noviembre de 2017
- Brasil** (2016) "Lei 13.260 de 16 de março de 2016". Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13260.htm Fecha de acceso 3 de noviembre de 2017
- Brening, M. & Proeger, T.** (2016) "Putting a price tag on security: Subjective well-being and willingness-to-pay for crime reduction in Europe". *Journal of Happiness Studies* 19(1): 145-166
- Bucci, M. P. D.** (2006) "O conceito de política pública em direito". In: Bucci, M. P. D. (Org.) *Políticas públicas: Reflexões sobre o conceito jurídico*. Saraiva, São Paulo, pp. 1-50
- Chamorro, P. B.** (2006) "IusHospitii y iuscivitatis". *Gerión - Revista de Historia Antigua* 24(1): 207-235

- Cohen, M. A.** (2008) "The effect of crime on life satisfaction". *The Journal of Legal Studies* 37(S2): S325–S353
- Coraiola, D. M.; Sander, J. A.; Maccali, N. & Bulgacov, S.** (2013) "Estudo de caso". In: Takahashi, A. (Org.) *Pesquisa Qualitativa em administração: Fundamentos, métodos e usos no Brasil*. Atlas, São Paulo, pp. 307-341
- Corralo, G. S. & Kemmerich, J.** (2016) "A estrutura do poder municipal e as políticas de segurança: um novo paradigma federativo". *Revista Brasileira de Segurança Pública* 10(1): 126-140
- Creswell, J. W.** (2007) "Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto". Artmed, Porto Alegre
- Creswell, J. W.** (2010) "Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto". Artmed, Porto Alegre
- Crowe, T. D.** (1991) "Crime prevention through environmental design: applications of architectural design and space management concepts". Butterworth-Heinemann, Boston
- Curtis, M.** (2003) "Web of deceit: Britain's real role in the world". Vintage, London
- Deci, E. L. & Rayan, R. M.** (2008) "Hedonia, eudaimonia, and well-being: an introduction". *Journal of Happiness Studies* 9(1): 1-11
- Diário Catarinense** (31/01/2013) "Ataque do PGC em Balneário Camboriú". Disponível em: <https://ndonline.com.br/florianopolis/noticias/pgc-reinicia-ataques-em-sc> Fecha de acceso 3 de noviembre de 2017
- Eisenhardt, K.** (1989) "Building theories from case study research". *The Academy of Management Review* 14(4): 532-550
- Fennelly, L. & Crowe, T. D.** (2013) "Crime prevention through environmental design: applications of architectural design and space management concepts". Butterworth-Heinemann – Elsevier, Waltham
- Hipólito, M. M. & Tasca, J. E.** (2012) "Superando o mito do espantinho: Uma polícia orientada para a resolução dos problemas de segurança pública". Insular, Florianópolis
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística** (2017) "Censo Populacional 2016". Rio de Janeiro
- IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada** (2017) "Atlas da violência 2017". Brasília
- Jacobs, J.** (1961) "The death and life of great American cities". Randon House, New York
- Jeffery, C. R.** (1990) "Criminology: An interdisciplinary approach." Prentice-Hall, Englewood Cliffs
- Kant, I.** (1983) "Perpetual peace, and other essays on politics, history, and morals". Hackett Publishing, Cambridge
- Klare, M. & Kornbluh, P.** (Eds.) (1988) "Low intensity warfare". Pantheon, New York
- Korstanje, M. E.** (2015) "Constructing the others through the concept of hospitality: the urgency of literature in Argentina". *International Journal of Philosophy of Culture and Axiology* 12(1):145-157
- Lima, R. S. & Ratton, J. L.** (2011) "As ciências sociais e os pioneiros nos estudos sobre crime, violência e direitos humanos no Brasil". Fórum Brasileiro de Segurança Pública, Urbania, ANPOCS, São Paulo
- Malhotra, N.** (2006) "Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada". Bookman, Porto Alegre
- Merriam, S. B.** (2009) "Qualitative research: a guide to design and implementation". Jossey-Bass, San Francisco

- Moten, A. R.** (2010) "Understanding terrorism: contested concept, conflicting perspectives and shattering consequences". *Intellectual Discourse* 18(1): 35–63
- Newman, O.** (1972) "Defensible space: crime prevention through urban design". MacMillan, New York
- Otamendi, M. A.** (2016) "Seguridad objetiva y subjetiva en América Latina: aclarando la paradoja". *Revista Brasileira de Segurança Pública* 10(1): 56-87
- Policia Militar de Santa Catarina** (2017) Disponible en www.pm.sc.gov.br/ Fecha de acceso 3 de noviembre de 2017
- Ricardo, C. M.; Siqueira, P. P. & Marques, C. R.** (2013) "Estudo conceitual sobre os espaços urbanos seguros". *Revista Brasileira de Segurança Pública* 7(1): 200-216
- Secretaría Municipal de Turismo** (2017) "Demanda turística anual". Baleário Camboriú
- Siqueira, M. M. M. & Padovam, V. A. R.** (2008) "Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho". *Psicologia: Teoria e Pesquisa* 24(2): 201–209
- Stake, R.** (2005) "Case studies". In: Denzin, N. & Lincoln, T. *Handbook of qualitative research*. Sage, London, pp. 341-358
- Valera, S. & Guardia, J.** (2014) "Perceived insecurity and fear of crime in a city with low-crime rates". *Journal of Environmental Psychology* 38: 195–205
- Yin, R. K.** (2011) "Aplicações de pesquisa de estudo de caso". Sage, Beverly Hills
- Yin, R. K.** (2016) "Pesquisa qualitativa do início ao fim". Editora Penso, Porto Alegre

Recibido el 15 de diciembre de 2017

Reenviado el 05 de enero de 2018

Aceptado el 15 de enero de 2018

Arbitrado anónimamente

Reseña de Publicaciones Especializadas

LA SEGURIDAD EN LOS ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS

Maximiliano Korstanje*
Universidad de Palermo
Buenos Aires, Argentina

Peter Tarlow. La seguridad en los espectáculos deportivos. Elsevier, Oxford, 2017. 296 páginas. ISBN 978-08050996

En los últimos años, ISIS y diversos grupos terroristas han emitido comunicados que jugaban con la idea de atacar contra importantes espectáculos deportivos de calibre internacional como ser los Juegos Olímpicos y el Mundial de Fútbol FIFA. Aún cuando la violencia contra las delegaciones deportivas no es un asunto nuevo, ya que existen precedentes en Múnich de 1972, evento conocido a nivel mundial como el Septiembre Negro (Black September), no menos cierto es que el turismo y los grandes eventos mediáticos se han transformado en un terreno fértil para los terroristas como nunca antes. Según este contexto, el rabino Peter Tarlow, quien no necesita presentación previa, publica su libro *Sport Travel Security* por la prestigiosa editorial Elsevier.

Particularmente, Tarlow intenta explorar las difíciles aguas del deporte, como plataforma antropológica que permite construir el arquetipo del héroe, y su convergencia con la necesidad de seguridad para el público que viaja a este tipo de eventos. Los deportes son, en la actualidad, no sólo una salida para diversas familias que se han empobrecido y fomentan el deporte en sus hijos como una forma de movilidad ascendente, sino que además funciona como un catalizador de emociones variadas. Desde una perspectiva económica, los eventos deportivos traen remesas frescas para los países anfitriones. La pasión por el deporte permite cultivar ciertas destrezas físicas y espirituales que versan el trabajo en equipo y la camaradería.

* Honorary Doctorate in tourism por la Skibbereen University, Reino Unido. Investigador Principal de la Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina. Visiting Fellow at CERS Universidad de Leeds, Reino Unido; e investigador visitante de la Universidad de la Habana, Cuba. Miembro fundador y asesor del consejo asesor de investigación y desarrollo de UDET, Universidad de Especialidades Turísticas, Quito, Ecuador; y Jefe editorial de la sección Advances in Hospitality, Tourism and Service industry, Hershey, Estados Unidos, IGI Global. Dirección Postal: Dorrego 169, piso 2 ap. F, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. E-mail: mkorst@palermo.edu

No obstante, en ese proceso, existen muchos problemas y escollos, los cuales Tarlow trata con minuciosa atención. Por ejemplo, a la vez que las naciones destinan millonarios recursos para cautivar a las audiencias globales, la misma energía es empleada por los grupos terroristas para planificar su próximo ataque. Lo que buscan los terroristas, Tarlow agrega, es crear un estado de pánico por medio del cual la credibilidad del estado nacional se vea seriamente afectada. En este sentido, la literatura especializada explica y describe los pasos para proteger a los turistas, los cuales son el alma mater de la industria pero poco habla de los deportistas. Para poder hacer una contribución, Tarlow discute las limitaciones que la literatura demuestra en términos de poder definir qué es la seguridad, y segundo en determinar los factores que deben ser comprendidos a la hora de implementar un plan turístico de seguridad para eventos deportivos.

En perspectiva, el atleta se ha transformado en un commodity, cuya biografía queda expuesta por los medios de comunicación días antes de la competencia. Por ese motivo, es importante establecer cuáles son los protocolos mínimos para cuidar al atleta (segundo capítulo). El problema central de la disciplina versa en que no existe una definición acabada respecto al deporte y al atletismo, y entonces no se tiene bien claro a quién se debe proteger. Por ejemplo, ciertas variables son de vital importancia pues sugieren diversos cursos de acción tales como, género de los atletas, si son profesionales o amateurs, sus cohortes o rangos etarios, si el atleta es ultra conocido o desconocido para el público, finalmente si se trata de deportes colectivos de cooperación o simplemente proyectos individuales.

Los programas asociados a la seguridad deberán comprender que los efectos mediáticos cuando un deportista estrella se encuentra en peligro son mayores que cuando las víctimas son desconocidas, a la vez que en ocasiones los deportistas están sometidos a un clima de hostilidad y estrés cuando existe una rivalidad previa –dada por conflictos bélicos o políticos históricos- entre las naciones que compiten. En algunos casos, los eventos deportivos se llevan a cabo en países no democráticos o dictatoriales que cometen serias violaciones a los derechos humanos. ¿Cómo debe comportarse un deportista o una delegación en ese caso?, se interroga Peter Tarlow.

Los capítulos tercero y cuarto analizan el rol del deporte como configurador del espacio turístico y del grado de atracción que en éste se genera. Se da una suerte de encantamiento del espacio que permite la producción y posterior consumo de experiencias únicas para quienes visitan estos espectáculos. El capítulo quinto, al entender de quien hace esta reseña, es el mejor logrado, se detiene en el flagelo del terrorismo y sus efectos para la industria. Los terroristas juegan con las emociones negativas, intentando imponer un clima de desconfianza y terror. A través de la violencia, la sociedad se ve en un dilema, si adoptar mayores controles sin dañar el principio de espontaneidad que este tipo de eventos necesita. Para cada grupo existen protocolos específicos de contención, ya que, como bien advierte Tarlow, las motivaciones del terrorismo varían acorde a los tiempos, las culturas e incluso a sus conformaciones. Este tema, asociado a la seguridad física de los atletas, continúa en los capítulos sexto y séptimo.

Por último pero no por ello menos importante, el capítulo octavo versa sobre el diagrama de una infraestructura que neutralice el riesgo a un atentado, ya no sólo para hoteles sino para estadios y villas deportivas. Tarlow recuerda a los lectores en este interesante abordaje que el deporte intenta emular el principio antropológico de la heroicidad, la cual refleja que a pesar de la injusticia de un mundo siempre hostil, el temple humano siempre se repone. Todo juego y competencia deportiva sintetiza ese difícil encuentro entre la incertidumbre del riesgo, y la capacidad creativa de la especie.

Se está frente a un trabajo ambicioso, bien trabajado que intenta discutir claramente cuál es el futuro del turismo y los eventos deportivos en el mundo que viene, a la vez que se interroga por la necesidad de comprender al turismo como algo más que una simple industria, una suerte de ritual de pasaje que permite la cohesión social.

Solicitado el 20 de noviembre de 2017

Recibido el 01 de diciembre de 2017

Aceptado el 02 de diciembre de 2017

Estudios y Perspectivas en Turismo es una publicación que analiza al turismo desde la óptica de las ciencias sociales y constituye un foro interdisciplinario para la expansión de las fronteras del conocimiento en la materia.

Estudios y Perspectivas en Turismo contiene artículos arbitrados anónimamente que versan sobre los variados aspectos del fenómeno turístico: económico, social, geográfico, antropológico, ecológico, psicológico, etc.

Estudios y Perspectivas en Turismo cuenta con secciones fijas como por ejemplo:

- Documentos Especiales, que incluye ensayos al igual que trabajos esencialmente descriptivos considerados de interés para los estudiosos de la especialidad y reportes de investigación.
- Reseña de Publicaciones, pensada para dar cabida a comentarios de libros y de revistas que contengan temas relacionados con el turismo.
- Crónica de Eventos, donde se ofrece una síntesis de reuniones tanto de carácter nacional como internacional.

Estudios y Perspectivas en Turismo se encuentra indizada en:

C.I.R.E.T. // Latindex // Qualis // SciELO // Unired // Redalyc
EBSCO // DIALNET // Informe Académico y Academic OneFile // Hispanic American
Periodicals Index HAPI // Web of Science // CAB Abstracts

Ha sido incorporada al Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas por Resolución 1071/07 del CONICET y renovada por el período agosto 2010 - julio 2013, según nota del 24 de noviembre de 2010 de CAICYT - CONICET.