

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.

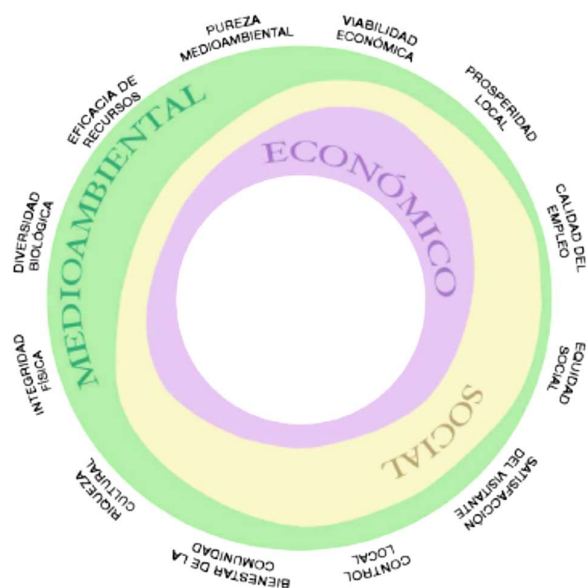
LA ACCIÓN DE LOS GOBIERNOS PARA FOMENTAR LA SEGURIDAD TURÍSTICA

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