

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****

Polícia 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: martinezpmc@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