

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Estudios de Posgrado

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y GESTIÓN DEL TURISMO

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Violencia, terrorismo y turismo. Hacia nuevos paradigmas
a la hora de viajar.

AUTOR: MAGDALENA TABOADA

DIRECTOR: ENRIQUE CARLOS AMADASI

SEPTIEMBRE 2017

Trabajo Final de Maestría
Magdalena Taboada

“...Creer es poder...”

Dedicado a los que creen.

AGRADECIMIENTOS

Culminar este estudio implicó la colaboración y apoyo de muchas personas tanto en lo personal como en lo profesional.

Me gustaría agradecer principalmente a quién desde el día uno se comprometió con la causa y permitió que esta idea tome color. ¡Gracias Enrique, sin vos no podría haberlo logrado!

También quisiera involucrar en este agradecimiento a mi familia por creer en mí, por ser mis primeros lectores y por aportar desde otro lado su granito de arena.

Y, último, pero no menos importante, a vos Keko que ya sabes los por qué.

RESUMEN

“Violencia, terrorismo y turismo. Hacia nuevos paradigmas a la hora de viajar” se puede definir como un estudio que aborda un tema con un presente muy protagonista. Esto se puede decir y posteriormente afirmar ya que desde 2001 hasta la actualidad han ido sucediendo una serie de eventos relacionados con la actividad terrorista en destinos turísticos de gran interés. Nueva York, Paris, Madrid o Barcelona son solo algunos de los tantos ejemplares. En relación con estos eventos, es que nace esta investigación y se toma como objetivo principal el poder desarrollar una estimación en forma de respuesta de la manera en que los turistas reaccionan ante esta serie de eventos desafortunados donde su seguridad es uno de los puntos críticos a cuestionar.

Los lineamientos metodológicos que soportan la presente investigación se basan principalmente en una revisión profunda del estado del arte, es decir una revisión bibliográfica de una importante cantidad de fuentes primarias y secundarias obtenidas a través de instrumentos de recolección de datos como entrevistas, encuestas, así como también de un profundo trabajo de combinación de notas periodísticas, literaturas escritas hasta el momento sobre el tema o sobre temas afín que permitieran contextualizar la situación actual en diversos puntos del mundo.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos y a lo largo de ellos se trata de explicar cómo la actividad terrorista ha ido ganando terreno en el contexto turístico actual. Se plantea esto ya que los atentados analizados han sucedido en destinos turísticos de gran interés y esto se cree que no es casualidad. Inicialmente, el primer capítulo, trata de ir explicando como la violencia en sí afecta a diversos destinos turísticos. En este capítulo se evita tocar el tema terrorismo para demostrar como otros tipos de impactos violentos también contrarrestan a la actividad. Más adelante, en los capítulos segundo y tercero, se desarrollan dos temas que se consideran fueron determinantes para poder desarrollar este estudio, estos fueron el 9-11 y luego lo que viene sucediendo en el continente europeo en diversas ciudades. El capítulo tercero muestra un presente duro sin fecha de vencimiento ya que día a día los eventos terroristas se producen y parece no haber una manera de frenarlos. El cuarto y último capítulo es donde el investigador va en búsqueda de información en un público determinado: los turistas argentinos. Es una de las premisas de este trabajo poder comprender como viajan los argentinos mayores a treinta años, que les influye a la hora de viajar. En este capítulo, se invita al lector a recorrer un camino con

respuestas de todo tipo, perfiles muy variados, que demuestran que no existe un solo tipo de turista y, por ende, no existe tampoco una sola manera de hacer turismo y eso, se cree que es lo más rico de esta actividad que tanto nos apasiona.

Palabras claves: Turismo Internacional, Industria Turística, Impacto económico del Turismo, Terrorismo, Violencia.

INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	3
INTRODUCCION.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
Pregunta General.....	11
Preguntas Específicas.....	11
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
MARCO DE REFERENCIA.....	14
METODOLOGIA.....	24
CAPITULO 1: VIOLENCIA, INSEGURIDAD Y TURISMO.....	30
1.1. La seguridad: una necesidad a satisfacer.....	30
1.2. Acapulco y la violencia. El otrora referente turístico mexicano en decadencia... 36	
1.3. El caso de Colombia ¿Cómo reinventar destinos en donde la inseguridad, el narcotráfico y las guerrillas fueron actores principales?.....	38
1.4. Egipto: la decadencia del destino histórico por excelencia y el crecimiento de zonas aledañas.....	40
1.5. Oriente Medio y Oriente Próximo: ¿funciona el turismo en zonas bélicas?.....	43
1.6. Río de Janeiro y la crisis turística en consecuencia de varias problemáticas.....	45
CAPITULO 2: EL 11 DE SEPTIEMBRE Y EL TURISMO.....	50
2.1. Antes del atentado.....	51
2.2. Durante el atentado.....	54
2.3. Después del atentado.....	58
2.4. El turismo de Nueva York en la actualidad.....	65
CAPITULO 3: EUROPA, LOS ATENTADOS Y EL TURISMO.....	70
3.1. Madrid, el atentado en Atocha.....	72

3.2. Londres: el 7-J y 21-J	75
3.3. París, la ciudad de las luces y el terror	78
3.4. Bruselas, atentados en la capital belga	84
3.5. Alemania, episodios en Berlín y Wurzburg	87
3.6. Estambul, la ciudad turca blanco de atentados terroristas	88
3.7. Manchester, los atentados con foco en los jóvenes	90
3.8. Barcelona y Cambrils, atentados en ciudades catalanas.....	91
CAPITULO 4: ¿COMO IMPACTA LA SEGURIDAD TURISTICA EN LOS ARGENTINOS CUANDO VIAJAMOS?	95
4.1. Las entrevistas	96
4.2. Las encuestas	120
CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES	135
BIBLIOGRAFIA	147

INTRODUCCION

El presente Trabajo Final de Maestría presenta una problemática vigente en la actualidad y como está influye en una de las actividades económicas más prometedoras de los últimos tiempos. Este estudio que nos invita a conocer, a través de un recorrido realizado en eventos claves que involucra a ambos términos, cómo una actividad, expresión máxima de la inseguridad, puede contrarrestar a la industria del placer.

Creemos que este estudio servirá para motivar a nuevos postulantes a extender la investigación realizada, aplicando nuevos puntos de vista permitiendo así, llegar a nuevas conclusiones que retroalimenten a las aquí presentadas.

Sentimos que este trabajo permite ver un nuevo ítem a considerar previo a realizar un viaje, el factor inseguridad, el cual no debe ser tomado como algo más al pasar. Esto se puede decir ya que la inseguridad es en la actualidad del país es un factor común y corriente. En nuestro país, Argentina, los hechos de inseguridad han tomado un protagonismo muy importante y los habitantes de esta nación han tenido que ir adaptándose a partir de esta gran problemática. Es por ello por lo que el autor se pregunta si a la hora de viajar el turista argentino recae también en esta problemática cuando tiene que elegir un destino turístico.

La actividad terrorista ha tomado un protagonismo a nivel global desde lo sucedido en Nueva York en septiembre de 2001. El impacto logrado a través del derrumbe de las torres gemelas ha sido un antes y un después en la historia del mundo y se cree que el turismo ha ido adaptándose en base a este evento sin igual. Los modos operandi en cuanto a seguridad internacional han cambiado, miles de aeropuertos han sido adaptados y el turista ha ido mutando en base a esto.

Cuando parecía que no podía suceder algo que opacara al 9-11 empiezan a producirse una seguidilla de eventos en el continente europeo que permiten dilucidar como cualquier destino puede ser impactado en menor o mayor forma. Europa, es un capítulo aparte ya que lo sucedido aquí permite observar un nuevo modo de realizar impactos relacionados con la actividad terrorista. Este modo se puede definir como atentados chicos pero multiplicados en varios lugares del continente en cualquier hora del día y en lugares cruciales de la ciudad. La Rambla de Barcelona, el Big Ben de Londres, el Bataclán de París, tienen algo en común y es que son lugares visitados anualmente por miles y miles de turistas. Es por esto por lo que podemos decir que el foco de los atentados terroristas puede

ir descifrándose de manera clara y sencilla. El terrorismo comprendió que el turismo es la única actividad en el mundo que realmente mueve y motiva a miles de congregaciones de personas de cualquier origen, edad o culto y que lastimar en lugares turísticos de conocimiento mundial perjudica más que cualquier otro tipo de evento violento. Cualquier atentado sucedido en puntos de renombre mundial tiene una difusión inmediata y un nivel de involucración masiva. A partir de esto el mensaje de los representantes del terrorismo logra su principal fin, romper con el statu quo de cualquier nación, mostrar a dichos lugares como inestables e inseguros y evitar así que la gran actividad, motor de muchas naciones, se produzca con un curso natural. A modo de ejemplificar es como si en una fábrica se rompiera la maquina principal, la producción va a ser modificada por un tiempo hasta que se reemplace dicha máquina. En el turismo pasa lo mismo, sucede un ataque terrorista y este se debe adaptar para que los turistas no observen al destino como un lugar no visitable.

En base a esto este estudio permite ver cómo estos destinos han adaptado sus estrategias para salir adelante constantemente ya que pareciera como que el terrorismo no tiene una fecha de vencimiento por ende las estrategias deben ir renovándose día a día, hora a hora para poder garantizar la seguridad de quienes eligen visitar ciudades en cualquier punto del mundo.

A partir de lo recientemente planteado es que el autor va en búsqueda de la respuesta de la siguiente gran pregunta principal: *¿de qué modo afecta la actividad terrorista en un destino turístico?*

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando uno decide emprender un viaje se fija en múltiples factores como la distancia que implica ir, el valor del ticket aéreo, los sitios de interés, el tiempo con el que cuenta, la cultura a conocer; y, en relación con todas estas diversas temáticas, elige un destino u otro. Consideramos que dicha elección involucra un sentimiento de placer inigualable. Realmente, ¿no significa viajar una de las experiencias más lindas que nos ofrece el planeta en donde vivimos? Nosotros creemos que sí.

Pero cuando un destino es golpeado por actividades terroristas creemos que la decisión deja de ser producida sólo a partir de factores económicos, culturales o de interés personal. En este sentido, podríamos estimar que la seguridad en el destino juega un rol principal que nadie puede dejar en segundo plano.

Un suceso trágico puede cambiar el curso natural de la actividad esperada, más aún cuando se pone en juego la vida del hombre, el solo hecho de la supervivencia, que es nata en el ser, le hace ver estas opciones de turismo como peligrosas. Es en ese momento donde la psiquis del hombre lo hace reaccionar de una manera u otra, desarrollándose determinadas decisiones basadas en su seguridad personal y su vida en sociedad.

En los últimos años, destinos mundialmente conocidos por su potencial turístico fueron víctimas de actividades terroristas. Diversos conflictos por poder, enmascarados en pujas ideológicas, entre países generaron ciertas asperezas no solucionables que llevaron a la muerte de miles y miles de personas y, en consecuencia, a la ruptura del atractivo turístico y más importante aún, a la seguridad destacada en dichas ciudades. Quizás es por esto por lo que uno tiende a pensar que el terrorismo se inicia con el 9-11 y no es así. Dicha actividad cita sus bases en el siglo I cuando una organización llamada Sicarii cometía actos de terrorismo contra colaboradores de los romanos y gente adinerada. También podemos asociar la historia de este término a la época en donde los Jacobinos gobernaban en Francia y su manera de actuar era considerada como “el régimen del terror” durante la Revolución Francesa.

Podríamos seguir hablando de las bases del terrorismo y asociarlo con múltiples movimientos sociales, lo importante acá es ver como una actividad que nos codea en la actualidad no es un invento del presente, sino que se remonta a miles de años atrás, en diferentes maneras, pero con un mismo fin: la hegemonía del poder.

Es importante también decir que sí bien en la actualidad los medios y el imaginario social asocian al terrorismo con Estado Islámico, la actividad en si va más allá de una creencia ya que en términos teóricos el terrorismo es un fenómeno que manifiesta violencia política y esta violencia puede ser empleada por más de un actor que busca radicalizar el orden político existente. Podemos decir entonces que el mal uso del término también produce una consecuencia en quienes absorbemos la información y lo creamos o no, esto es posible que influya en el proceso de elección de viajes de un turista.

Volviendo a cómo el terrorismo ha impactado al turismo en los últimos años puede mencionarse como estos destinos, Nueva York o París por poner algunos de los tantos ejemplos, tuvieron que reinventar muchas de sus estrategias turísticas y de seguridad para atraer a los distintos targets de viajantes demandantes del destino.

Cabe destacar que ambas ciudades tienen la facilidad de contar con ciertos atractivos que las excluyen de la necesidad implícita de generar campañas de marketing para promocionarse o precios económicos al extremo, realmente ¿Quién no siente curiosidad de conocer la Torre Eiffel o la Estatua de la Libertad? Ambos son sitios icónicos en donde el turista, previo a conocerlos, ya siente que los vio y esto se da por estar presentes en películas, cuadros; es decir, en el inconsciente colectivo.

Más allá de las estrategias de seguridad que se puedan realizar en el destino para reforzar los ingresos desde aeropuertos, puertos, estaciones y la vida cotidiana, los desarrolladores de turismo también pueden encontrar en estos sucesos una posibilidad de mejora para sus destinos.

Es un ejemplo claro lo ocurrido en las Torres Gemelas, donde luego del atentado se generó un museo a la memoria y se construyeron dos nuevas torres que hoy día, con la carga emocional que producen, son un lugar obligatorio de visita en cualquier recorrido de la ciudad de Nueva York.

Citando a la ciudad francesa de París, en donde se produjo otro atentado de gran trascendencia en noviembre de 2015, la Oficina de Turismo de París¹ desarrolló estrategias de rebaja en los pasajes y en los precios de las tarifas diarias de hotelería. Es importante mencionar que París es una de las ciudades con los precios por noche más elevados en hotelería por su alta demanda y por su atemporalidad, todo el año recibe turistas.

¹ Web oficial de la Oficina de Turismo y Congresos Parisina - <https://es.parisinfo.com/>

Actos que involucran a la violencia en determinados destinos encuentran sus orígenes previos a estos ataques mencionados, la puja del poder territorial y, en consecuencia, el económico, existió siempre.

Un caso ejemplo es el sucedido en Egipto, destino turístico por excelencia, en donde los problemas surgidos por la inseguridad generaron un retroceso en la demanda. Es increíble pensar que este país, siendo cuna de civilizaciones, estudiado tantos años en edades escolares y con un interés propio no generado a la fuerza, puede venirse abajo con la falta de seguridad. En contraparte, destinos aledaños pueden verse beneficiados con esto, por ejemplo, Marruecos, país también del corredor mediterráneo del continente africano, recibió más visitas que en otros periodos, y todo por la baja generada en Egipto.

El turismo es actualmente una de las actividades económicas en crecimiento constante, fundamental para el desarrollo de los países. En esta creemos que el turista juega un rol vulnerable viéndose influido por lo que sucede en el destino. La seguridad, en este sentido, es una carta que cada gobierno debe jugar con profundidad y responsabilidad para obtener rédito de esto.

Pregunta General

- ¿De qué modo afecta la actividad terrorista en un destino turístico?

Para poder responder a la pregunta principal en su totalidad, precisamos de la información arrojada por las siguientes preguntas específicas o accesorias:

Preguntas Específicas

- ¿Cómo afectaron los ataques mencionados al turismo en Nueva York y en París en lo inmediato? ¿Es esta situación permanente?
- ¿Qué tipos de prevenciones en materia de seguridad se toman luego de un atentado terrorista?
- ¿Qué acciones se produjeron en materia de turismo posteriores a los ataques en Nueva York y París? ¿Hubo rebajas en los precios? ¿Se tuvo que reconquistar al turista cautivo?
- ¿Es el terrorismo un atractivo a la hora de viajar? ¿Cómo influye el turismo de riesgo en este sentido? ¿Se presenta cierto morbo en las elecciones del turista?

- ¿Cómo influyen estas acciones en destinos turísticos famosos del Medio Oriente? (Ej. Turquía; Emiratos Árabes) ¿Cómo actúa la demanda en este sentido?
- ¿Cómo influyen estas acciones de violencia en destinos aledaños? ¿Se benefician o se perjudican? (Ej. caso Marruecos vs. Egipto).
- ¿Qué posturas toma el mundo ante estas acciones? ¿Cómo repercute el terrorismo u otras acciones de violencia en ciudades occidentales como Madrid o Buenos Aires? ¿Se presentan antecedentes?
- ¿Qué similitudes y diferencias hay en otras experiencias de inseguridad con un alto componente de violencia?
- ¿Qué similitudes y diferencias hay con los destinos afectados por sucesos bélicos?

Objetivo General

- Determinar de qué modo afecta la actividad terrorista en un destino turístico.

Objetivos Específicos

- Describir cómo afectaron los ataques mencionados al turismo en diversas ciudades en lo inmediato. Determinar si esta situación fue o no permanente para el destino.
- Especificar qué tipos de prevenciones en materia de seguridad se toman luego de un atentado terrorista.
- Especificar qué acciones en materia de turismo se tomaron en los destinos afectados citados.
- Cuestionar si el turismo de riesgo, incluido el terrorismo, es un atractivo a la hora de viajar.
- Plantear cómo influyen estas acciones en destinos demandados del Medio Oriente. Observar cómo repercute en la demanda.
- Analizar si un destino se puede beneficiar o perjudicar ante situaciones de violencia en destinos aledaños.
- Indicar qué postura toma el mundo ante estas situaciones, más específicamente en ciudades de tipo occidental.
- Establecer qué similitudes o diferencias se encuentran en otras experiencias de inseguridad con un alto componente de violencia.

- Establecer qué similitudes o diferencias se encuentran con los destinos afectados por sucesos bélicos.

MARCO DE REFERENCIA

Este estudio se propone indagar y estimar en qué modo afecta la actividad terrorista en un destino turístico y para poder llevarlo a cabo creemos que será necesaria la utilización de diversos autores que hayan referido al tema directa e indirectamente. Es fundamental poder realizar una adecuada revisión de la literatura existente sobre el tema a investigar para que la investigación en sí valga la redundancia, de sus frutos y genere un plus en nuestros lectores de este proceso.

Decimos directa e indirectamente ya que existen artículos que han hablado de atentados terroristas en ciudades de alto impacto turístico pero que quizás no han ahondado con gran profundidad en cómo repercute esto en el turismo a nivel actividad económica y en la elección del turista promedio.

Es por ello que se recurrirá a diversos informes obtenidos de bases de datos de ventas para observar cómo las variables precios, demanda, entre otras, actúan en base a estos sucesos, y cómo cada organización gubernamental se reorganiza. Recurriremos a información publicada por los países afectados en cuanto a flujos migratorios principalmente de público turístico que nos servirá para poder estimar el grado de impacto que estas situaciones generaron en dichos lugares.

Por otro lado, será prudente investigar diversas ramas intelectuales desarrolladas en torno a las relaciones internacionales entre los países y las formas diplomáticas, y no tanto, qué se han tomado para afrontar estas situaciones.

También nos interesará investigar, a partir de las decisiones tomadas por cada país, aquello que no se ha hecho y que podría haber contribuido para que el turista no se sienta ajeno a visitar un destino por la situación que está atravesando dicho lugar. Es interesante poder ver como cada gobierno afrontó estas situaciones de caos. Tratar de identificar e interpretar así cuales fueron los problemas que existieron en la agenda de seguridad y defensa internacional de cada destino para poder definir los principales desafíos a llevar a cabo, valorando las implicancias que tiene para los decisores la agenda de seguridad y de defensa en torno al turismo. Creemos que el Marketing de Destinos o el concepto de Marca País puede ser una de las tantas prácticas desarrolladas para salir de situaciones de crisis ya que este concepto según Valls (1992) se puede definir como "...un valor intangible de la reputación e imagen que se tiene sobre un destino, a través de múltiples aspectos...". Por ejemplo, la ciudad de Nueva York desde los inicios de su historia era considerada como

una de las más peligrosas del mundo, pasando a ser la gran manzana, sufriendo luego un atentado, que según David Rapoport (2011) es considerado como “...*el día más destructivo en la larga y sangrienta historia del terrorismo...*” y posteriormente volviéndose a reponer ya que las políticas de seguridad implementadas se tradujeron en medidas instrumentales concretas. Esos procesos y su consecuente análisis son los que harán rico a este estudio.

Es importante mencionar que el marco teórico no es solo un conjunto de conceptos desarrollados por diversos autores, sino que implica un posicionamiento por parte del investigador respecto a lo que estudiará en dicho trabajo. Por ende, es sumamente necesario que lo impuesto aquí como información importante para el desarrollo demuestre cierta coherencia.

Esta investigación involucra dos campos de estudios principales que son la seguridad y como esta influye en la actividad turística. El marco de referencia será en base a todos aquellos conceptos que consideramos trascendentales para el desarrollo del presente trabajo de investigación. La no definición de los mismos podrá producir desconcierto en el futuro lector ya que no contará con la contextualización previa necesaria.

Adentrándonos en la materia turística es que decidimos primeramente tomar algunas definiciones que nos sirvan para tomar cierto punto de partida. Este trabajo no tiene como objeto indagar lo ya investigado, sino que se pretende que a partir de estos ir más allá. Dicho esto, es que ciertos autores han definido a esta actividad como *una consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia y el posterior disfrute del tiempo libre* (Boullon, 2006), más conocido como ocio.

Otros han mencionado que el turismo “...*es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural...*” (De La Torre Padilla, 1980).

Podemos estimar partiendo desde los dichos de Boullon y De la Torre Padilla que el turismo propone el disfrute; que según quién sea el actor principal puede desarrollar esta sensación de diversas maneras; y no el padecimiento. A partir de esta premisa es donde nos paramos y radicamos el tema principal de esta investigación; en simples palabras

comentaríamos que como algo que encuentra sus orígenes en el placer, puede verse afectado por distintas situaciones y aún más importante, como la decisión del turista actúa en consecuencia, que es lo que más nos compete actualmente.

Es interesante entender que el turismo simplemente implica salir de la zona de confort e ir -salvo las vacaciones de rutina- en búsqueda de nuevas sensaciones y descubrimientos, algo que los seres humanos estamos medio contrariados en realizar y decimos esto porque siempre es más simple ir por lo conocido. La zona de confort ha sido definida en 2009 por Alasdair A. K. White como un estado de comportamiento en donde el ser humano opera en una condición de ansiedad neutral, utilizando una serie de comportamientos para conseguir un nivel constante de rendimiento sin sentido de riesgo. Es decir, el individuo permanece pasivo ante los sucesos que experimenta a lo largo de su vida, desarrollando una rutina sin sobresaltos ni riesgos.

En un mundo donde el riesgo y la intranquilidad se ha tornado en moneda corriente quien cumplirá la función de viajante / turista tenderá a ir en búsqueda de que su viaje no sufra ningún accidente, es decir, su integridad física no se verá afectada, no se sentirá inseguro a la hora de viajar, todo esto puede generarle incertidumbre, un término que fue tomando trascendencia con el pasar de los años. Es que la incertidumbre refiere a la duda o perplejidad que sobre un asunto o cuestión se tiene. Es un estado de duda en el que predomina el límite de la confianza o la creencia en la verdad de un determinado conocimiento. La incertidumbre puede surgir previamente a un viaje ya que en ciertas situaciones uno puede perder el control completo del mismo. En base a esto Teódulo López Meléndez en su artículo “El principio de la incertidumbre y su gestión” (2013) menciona que “...*la incertidumbre no es otra cosa que la convicción de que la realidad no es previsible, lo que nos lleva, en consecuencia, a concluir que sólo pueden ofrecerse conjeturas...*”.

Según Maximiliano Korstanje en su escrito *El miedo al viaje: un estado de la cuestión* (2008), el miedo y los viajes encuentran sus inicios desde la Antigua Roma en donde el emperador Octavio-Augusto en un viaje fue víctima de un rayo que casi le quita la vida. A partir de este viaje es que este se promete no realizar ningún trayecto turístico sin que se le garantizase buen clima. Este pasaje nos permite entender como la mente del viajero puede funcionar ante situaciones adversas, es decir llevándolo a la materia de investigación que nos compete: cómo se reacciona ante la falta de seguridad y por qué.

Todos los días escuchamos en cualquier medio de comunicación la palabra inseguridad. Inseguridad en las calles, inseguridad en los países de primer mundo, gente lastimada, muertos, conciertos atacados, lugares de renombre reforzados con más medidas de seguridad. Este revuelo nos hace pensar y reflexionar y, en consecuencia, nos da el puntapié para investigar, nos genera inquietud, que es para nosotros el motor necesario para tornar un tema conversado en un producto nuevo.

Con esto dicho, el concepto inseguridad será el núcleo de esta investigación y, para poder comprenderlo, será necesario definir a la seguridad en sí. Podemos decir entonces lo que la seguridad es.

Joseph Nye concluye que en el plano internacional el concepto de Seguridad es, como estadio ideal y en líneas generales, una meta negativa: ausencia de amenaza al Estado. Mariano Bartolomé (2004) comenta que Nye refleja una doble coincidencia sobre este concepto. Por un lado, Arnold Wolfers, uno de los principales analistas del período posterior a la Segunda Guerra, para quien la seguridad tenía dos significaciones básicas: por un lado, libertad de riesgos y peligros y, por otra parte, libertad de dudas, ansiedad o miedo. Por otro lado, Bartolomé menciona que lo que dice Nye coincide con la conceptualización que maneja la ONU desde 1986 (Documento A/40/553): “...*Una condición en la que los Estados consideran que no hay peligro de un ataque militar, presión política ni coerción económica, por lo que pueden proseguir libremente su desarrollo y progreso propios...*”.

Otro de los referentes a considerar para definir a esta temática es Barry Buzan quien desde una concepción más constructivista sugiere que la seguridad de las colectividades humanas es afectada en cinco sentidos: militar, político, económico, social y del medio ambiente: “...*La seguridad siempre es “un concepto escrito con guión” y siempre atado a un objeto de referente particular, a posiciones internas-externas, a uno o varios sectores y a un modo particular de pensar en la política...*” A partir de esta premisa plantea un rechazo del concepto tradicional de seguridad dejando de lado particularmente a las políticas que ponen al Estado y su soberanía en el centro del tema, la autoridad moral de los Estados, la creencia de que el Estado es y puede ser el guardián de la seguridad de las personas.

La Organización de los Estados Americanos hace su aporte en el tema mencionando que la “...*seguridad solo es posible si todos los estados manejan reglas universales, iguales y vinculantes. Casi todos los problemas pueden ser considerados*

ahora una potencial amenaza a la seguridad. Desde este punto de vista reconoce que el desarrollo económico, social y cultural está inextricablemente vinculado con la paz y la seguridad internacional. En este contexto, la adopción de medidas de fomento de la confianza y de la seguridad constituye una contribución importante a la transparencia, el entendimiento mutuo, la seguridad regional y el logro de los objetivos del desarrollo, incluidos la superación de la pobreza, la generación de más puestos de trabajo, la protección del medio ambiente, la reducción de las barreras comerciales, y la prevención y mitigación de desastres naturales...”.

Pero cuando nos referimos a seguridad en torno al ser humano podemos encontrar las siguientes definiciones:

“...La protección del núcleo vital de todas las vidas humanas de manera que se amplíen las libertades y se promueva la realización humana. La seguridad humana significa proteger las libertades fundamentales, aquellas libertades que son la esencia de la vida. Significa también proteger a las personas de amenazas generalizadas e invasivas. Significa utilizar procesos que parten de la base de las fortalezas y aspiraciones de las personas. Significa crear sistemas políticos, sociales, ambientales, económicos, militares y culturales que en su conjunto les aporten a las personas los elementos para su supervivencia, su bienestar y su dignidad...” (ONU, 2000).

Por otro lado, Mariano Bartolomé hace mención a esta distinción diciendo que *“...la Seguridad Humana abarca dos aspectos y siete categorías principales. Los aspectos remiten, por un lado, a la seguridad contra amenazas crónicas como el hambre, las enfermedades y la falta de libertades individuales; por otro, a la protección contra alteraciones súbitas y dolorosas del modus vivendi cotidiano en los planos familiar, laboral y/o comunitario. Las categorías, en tanto, son: seguridad económica, seguridad alimentaria, seguridad en materia de salud, seguridad ambiental, seguridad de la comunidad, seguridad política y seguridad personal...”*. En simples palabras, la seguridad humana implica a todo lo bueno y lo deseable.

Múltiples son las formas que pueden distorsionar el núcleo vital del ser humano contrayendo inseguridad; esta es una sensación de carácter personal, pero que puede ser motivada por el grupo en donde la persona se mueva. ¿Cuántas veces antes de viajar hablamos con algún conocido que haya visitado dicho lugar, nuevo para uno y su palabra ciertas veces vale más que cualquier información ajena a nuestro círculo de confianza?

Pensemos y respondamos fehacientemente cuantas veces en el último tiempo, en el caso de existir la posibilidad, nos hemos cuestionado si viajar o no a Europa por la situación que vive y recurrimos a los nuestros para tomar dicha decisión. Es que términos como atentado, terrorismo o actividad terrorista, son moneda corriente en la sociedad de hoy día y nos hacen reflexionar y barajar más de una vez a donde viajar; todo esto es por el sentimiento de inseguridad.

La inseguridad, como ya mencionamos, puede manifestarse de diversas maneras, el terrorismo es una de las formas que más impacto produce. Lo interesante de esta metodología es que según la del lado que te pares para algunos puede ser un acto terrorista y para otros no. Como menciona Ana Pietro en su libro *Todo lo que necesitas saber sobre terrorismo* (2015), “...si estás en desacuerdo con la causa de una agrupación, entonces vas a llamar a eso terrorismo y, si estás a favor, lo vas a llamar defensa propia o legítima...”.

El presente estudio tratará de ver en qué nivel afecta un atentado terrorista en un destino turístico y su demanda. Siendo estas dos últimas definidas en materia de turismo como:

“...El lugar donde se desenvuelve la actividad turística, donde existe la presencia y distribución de atractivos turísticos, sumado a la planta y a la infraestructura turística...” (Boullon, 2006).

“...deseos de un producto específico, en función de una capacidad de acción determinada...” (Kotler & Armstrong, 2012).

Como menciona Boullon en su definición, el destino turístico debe contar con atractivos turísticos. Estos “...son considerados como todo aquello que despierta un interés para viajar a un lugar...” (Boullon, 2006).

El énfasis estará puesto en el terrorismo como una de las tantas maneras de engendrar inseguridad, potenciando el miedo en el ser humano. Para ello será preciso introducir a dichos conceptos.

Para la autora Ana Pietro (2015) “...el terrorismo es un tipo de violencia con un fin político y una intencionalidad propagandística. Sus víctimas, en general, son indiscriminadas y civiles. Una de las partes más conmocionadas del terrorismo es que ataca civiles, algo que nadie espera...”

Según la Resolución 2253 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (2015) el terrorismo “...constituye una de las amenazas más graves para la paz y la seguridad motivada por una ideología extremista violenta...”

Considerando lo estudiado por Martha Crenshaw (1994) el terrorismo es “*una forma de comportamiento político resultante de la elección deliberada de un actor fundamentalmente racional: la organización terrorista*”. Su comportamiento consiste en el “*uso sistemático de violencia política heterodoxa por pequeños grupos conspirativos con el propósito de manipular las actitudes políticas más que derrotar físicamente a un enemigo. El propósito de la violencia terrorista es psicológico y simbólico, no material*”. Los terroristas no emplean la violencia de forma indiscriminada y ciega, sino que planean sus acciones cuidadosamente, valorando las opciones y siguiendo el curso de la acción que mejor promovería su objetivo al menor coste posible. La elección estratégica nos proporciona criterios para medir la escala de racionalidad de las organizaciones terroristas. Es una forma razonable de conseguir intereses extremos en el ámbito político.

La actividad terrorista en sí es planteada por distintos autores como:

“...todo aquel hecho criminal directo contra un estado y cuyo fin o naturaleza es provocar el terror en personalidades determinadas, grupo de personas o público...” (Sociedad de las Naciones, 1937).

“...el uso ilegal de la fuerza o violencia, perpetrada contra blancos no combatientes, llevada a cabo por grupos subnacionales o clandestinos que coacciona o intimida al gobierno y a la sociedad con objetivos políticos, religiosos o ideológicos...” (US State Department, 2002).

Walter Laqueur (2003) comenta que el terrorismo “...es el asesinato sistemático, la mutilación criminal, y amenaza del inocente creando miedo e intimidación para ganar un acto político o táctico ventajoso, normalmente para influir al público...”

Bruce Hoffman (2014), profesor de la Universidad de Georgetown y experto en terrorismo e insurgencias, indica que “...la violencia con motivos políticos es terrorismo, sin importar si es en una región o estación del metro...”

David Rapoport en *Las Cuatro Oleadas del Terrorismo Moderno* (2011) menciona que “...muchos dicen que el terrorismo es como el crimen, que es parte de la condición humana. El problema de este argumento es muy sencillo. Eso no es cierto, simplemente el terrorismo llega y desaparece en la historia porque está vinculado a acontecimientos políticos importantes. Hay muchos períodos de la historia en los que se desconocía el

terrorismo, en los que no estaba presente; por tanto, está relacionado con la política, no con la naturaleza humana...”

La definición planteada por el US State Department menciona que la actividad terrorista conlleva al uso de la violencia. Profundizaremos este término con la siguiente definición:

“...La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte...” (Organización Mundial de la Salud, 2016).

La violencia producida en actos terroristas es *“...deliberada, estratégica, instrumental y está alimentada y justificada por una ideología, sea de índole político o religioso...”* (Borum, 2004).

Es el terrorismo en sí una manera de atentar contra el curso natural de la vida de un Estado, engendrando miedo/terror en quienes padecen de estos actos. Pero ¿a qué nos referimos cuando hablamos del término “atentado”?

Podemos encontrarlo en situaciones *“...cuando no hay resistencia sino acometimiento, aunque este sea leve, y existe con el simple hecho de abalanzarse el particular contra el funcionario...”* (Velazco, 2010).

Alguien, un particular, podrá estar motivado a actuar de determinadas maneras a partir de una ideología cultivada en una religión, creencia u otro. Muchos de estos actos, producidos en gran parte en las últimas décadas, son también el fruto de las relaciones internacionales, en donde la tolerancia no existe, en donde el poder lo es todo. Es importante mencionar también que el papel que asume la religión en estos conflictos es relativamente reciente ya que durante los 70 muchos grupos tenían intereses netamente políticos. Más allá de esto el tinte religioso más activo puede verse con el islam y su rama extremista Yihad.

La inseguridad es un problema latente, que puede llegar a modificar la decisión del turista para visitar o no un lugar. El terrorismo es una de sus tantas variables que influyen y por consecuencia, la seguridad en destino creemos que es un ítem más a la hora de elegir qué destino visitar.

La falta de seguridad en un destino turístico puede llegar a ser clave a la hora de viajar. Podemos deducir esto porque se cree que *“...es una pauta principal de valoración del hombre ya que allí destinará su tiempo libre, su recreación, siendo esta libre de*

riesgos reales o potenciales...” (Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística, 2016).

Los actos terroristas tienen como eje principal generar terror en quién sea el receptor. Si tomamos a las ciudades más importantes para el turismo, como actividad económica, como los “receptores”, podemos deducir que el objetivo es generar terror en quién visita estos renombrados destinos.

Laurence Thomann en su artículo “El terrorismo se mundializa y se generalizan los ataques indiscriminados” cita a John Gearson (2004) quien expresa que “...*los terroristas se fijan cada vez objetivos más ambiciosos*” y en estas actividades se insiste en “...*la necesidad de un número elevado de cadáveres para llamar la atención...*”.

No es ajeno a esta suposición que los atentados sucedidos hasta el día de la fecha hayan sucedido en destinos turísticos multitudinarios y sobre todas las cosas de origen occidental; París, Nueva York, Madrid, Londres, son algunos de sus famosos ejemplares.

En base a esto, ciertos autores afirman que “...*el terrorismo puede afectar la llegada de turistas, y las consecuencias pueden ser aún más negativas si los ataques terroristas son continuados...*” (Drakos & Kutan, 2003).

Quienes generan estos episodios son conscientes que el turismo en dichos destinos es una actividad económica de suma importancia. Al afectar espacios muy conocidos (Torres Gemelas, Teatro Bataclan, Big Ben) y de renombre mundial, trastocan la actividad y la armonía que se supone debe haber.

Actualmente, la organización más representativa de la actividad terrorista es el Estado Islámico. Según Loretta Napoleón (2017), esta organización posee características que ningún otro grupo armado yihadista ha tenido jamás: pragmatismo y modernidad. Este autor también menciona en su charla TED *La intrincada economía del terrorismo* (2015), que esta organización cuenta con un sistema económico muy grande dado a partir de esta expansión territorial y consolidación y también en parte por los fracasos de la coalición mundial en su contra.

Siendo el turismo una de las actividades económicas en pleno crecimiento “...*los atentados terroristas no sólo afectan seriamente a la industria turística, sino también contraen la capacidad de su mercado arruinando las economías de los países receptores...*” (Paraskevas & Arendell, 2007).

Para finalizar podemos comentar que “...*el turismo es, sin duda, la actividad más significativa de la globalización y un ingrediente esencial de la nueva economía (nuevas*

tecnologías, comercio electrónico e Internet), se configura hoy como la primera actividad económica del mundo y representa una de las cinco mayores categorías de exportación para el 83% de los países, y la principal fuente de divisas extranjeras para un mínimo del 38% de ellos...” (Martinez Millán, 2002). En contraparte a esto, la seguridad es importante para el desarrollo del turismo, pero tampoco es bueno traspasar los límites. Según Taleb Rifai, secretario general de la OMT, “...No podemos garantizar solo la seguridad porque si no mataremos la industria que queremos proteger, hay que tener cuidado de no crear nuevas barreras, al tiempo que el turismo debe servir para tender puentes entre sociedades...”.

METODOLOGIA

El foco de este Trabajo Final de Maestría está puesto en estudiar de qué modo afecta la actividad terrorista a un destino turístico y más importante aún a su potencial público, es decir a nosotros, los turistas.

Para poder llevar esta propuesta de estudio a cabo se formuló un estudio exploratorio en donde si bien tenemos gran parte de factores cualitativos, también se recurrió a formas de la metodología cuantitativa. Estuvo orientada a la descripción de varios episodios trascendentes y se tuvo como objetivo la caracterización de dicho objeto de estudio, tratando finalmente de señalar sus particularidades y propiedades fundamentales.

Esta investigación creemos que servirá para crear conocimientos en base a una temática particular y poder ver entre casos de renombre qué particularidades se reflejan. Se busca con la misma desarrollar minuciosamente determinadas situaciones e ir estudiando a través de mediciones uno a uno los atributos particulares del objeto de estudio, logrando finalmente una caracterización de la temática.

La comparación de los casos utilizados en esta investigación toma un rol importante, ya que esta sirve para justificar el planteo y la necesidad del estudio. Es por ello por lo que nos centramos en estudiar y tratar de desglosarlos, ver si sentaron cierto precedente, poder encontrar en estos factores en común o no y desde allí ir desarrollando resultados. Es muy importante para este trabajo poder comprender el impacto que estos actos de tipo violento tienen sobre el destino y sobre la sociedad que es quienes a través de sus viajes les dan mayor o menor popularidad a los destinos en cuestión.

Para poder llegar a este fin mencionado, es decir desglosar y comprender la problemática, se inició un exhaustivo trabajo de recolección de información que permitió desarrollar el corpus que hoy podemos presentarles. De dicha información nos encargamos de filtrar por lo que era relevante o no, tarea muy difícil cuando un tema, como el elegido, tiene tanto impacto en la actualidad, la información abunda, pero no siempre es de calidad o tiene que ver con el punto específico que se quiere desarrollar. También se recurrieron a fuentes anexas de las ramas psicológica o sociales, para poder comprender los fenómenos que influyen en la mente del consumidor, en este caso el turista y poder desde esos enfoques tratar de comprender y de desarrollar nuevas posturas.

A través de esta recolección de datos propuesta se procedió a un estudio exploratorio comparando al terrorismo y al turismo, en donde describimos las tendencias y relacionamos las variables planteadas. Se trató de buscar un hilo en común entre todas estas para ir respondiendo la pregunta inicial planteada. Se cree que una fortaleza de este trabajo consiste en cómo se pudo a través de la información elegida ir conectando una red con sentido que explicara el punto de vista que se quería desarrollar. La astucia con la que se documentó y posteriormente comparó caso contra caso permite que este trabajo genere un nuevo punto de vista motivando al lector las ganas de ir más allá de esto que ya está escrito.

Los capítulos del presente son cuatro en total, en los tres primeros el autor se encargó de plasmar la información que encontró con respecto a la problemática separándola en 3 grandes grupos.

En el primer capítulo se podrá encontrar todo lo relacionado a hechos de violencia sucedidos en varios puntos del mundo pero que no necesariamente tengan implicancia con la actividad terrorista. Este capítulo se planteó de esta manera porque se cree que existen en el mundo muchas maneras de que el turista pierda la motivación a viajar. Con esta premisa se pensó en ciudades que quizás si uno las busca en diversos medios de comunicación lo más probable es que encuentre escritos que sean desfavorables por la presencia de violencia desarrollada por guerrillas, narcotráfico, asesinatos. Se eligieron dentro de la gran gama de episodios de violencia que hay en el mundo a los siguientes ejemplos que se cree que pueden reflejar un mix el contexto actual. Dicho esto, los destinos elegidos y los motivos principales de la elección fueron los siguientes:

- **Acapulco:** esta ciudad fue elegida porque fue un destino de renombre turísticamente hablando y tuvo un declive muy profundo. Siendo México un país en donde el turismo es una actividad importante poder explorar como el narcotráfico y las luchas de poder opacaron a este destino resultó un desafío interesante.
- **Colombia:** dentro del conflicto de inseguridad sufrido en en este país, algunas ciudades han sido damnificadas. Medellín, por ejemplo, tuvo un gran plan de recuperación para reivindicarla como destino turístico. Es decir, este destino se eligió por su capacidad de salir adelante a pesar de la adversidad.

Adicionalmente, también pesó mucho que hubiera otro TFM² que abordara el problema.

- **Egipto:** este país fue elegido en su totalidad ya que el turismo se vio afectado a nivel general. Este caso se eligió ya que en su decadencia otras ciudades de países limítrofes fueron beneficiadas, como las de Marruecos. A diferencia del caso anterior, la exploración aquí tendió a estudiar cómo sin acciones claves un destino puede sepultarse y hacer crecer a otro.
- **Oriente medio y Oriente próximo:** estos destinos fueron elegidos ya que dentro de un gran grupo de países hay algunos que están mal vistos para realizar actividades turísticas y otros que están en pleno florecimiento como lo es Dubái, por ejemplo. Aquí se estudió el porqué de esta diferencia, como es que unos crecen y otros ni son considerados para ser visitados.
- **Rio de Janeiro:** esta ciudad fue elegida para cerrar el capítulo porque desde siempre estuvo marcada por la inseguridad y los hechos delictivos. Sin embargo, la actividad turística sigue existiendo.

El segundo capítulo trató la problemática sufrida en la ciudad de Nueva York. Si bien inicialmente se creía que esta ciudad había sufrido solamente cuando lo del 11-S sucedió, y por esto fue un destino indiscutido para el corpus de este estudio, durante la investigación surgió que Nueva York tuvo un historial con respecto a la inseguridad que fue sanando con el paso del tiempo, los gobiernos y los planes ejecutados. Por este motivo, es que el capítulo se ve dividido en tres grandes partes: la previa del 11-S, el durante y el post. Esta fue la manera que se encontró para ejemplificar mejor el caso de esta ciudad, ver como de la oscuridad se puede salir a la luz y volver a caer y así todo encontrar recursos para volver a renacer.

El tercer capítulo es el que cuenta con información más reciente y esto se debe a que los actos terroristas que acontecen hoy día son principalmente en estos destinos, los europeos. Europa quizás es el gran motivo del porqué de este estudio. Sin la repercusión que el terrorismo sucedido en este continente tomó quizás este trabajo no hubiese existido, no nos hubiese llamado la atención. Sin embargo, el gran golpe en el antiguo continente es motivo suficiente para problematizar el tema de investigación. Aquí, al igual que en el capítulo primero, se citaron a varios de los casos que ejemplifican al contexto actual

² Nos referimos al trabajo realizado por nuestra colega Yuri Chacón.

turístico. Desde ciudades como Londres o París hasta menos visitadas como Manchester o super populares como Madrid, en las cuales el terrorismo dejó su marca. El objetivo de este capítulo fue poder reflejar como esto afectó o no, como se trabajó en consecuencia y como se encuentran en la actualidad.

El capítulo número 4 comprende la etapa de investigación de campo. En este podremos ver los resultados de dos instrumentos de recolección de datos que nos ayudaran a tratar de comprender al turista y su modo de viajar. Estos son el desarrollo de entrevistas y encuestas particularmente. Se cree que esto sirve para profundizar en el accionar social, las posturas y decisiones del universo seleccionado.

Tanto las entrevistas como las encuestas partieron de un cuestionario formulado a partir de 7 frases en donde la persona debía demostrar su grado de acuerdo o desacuerdo en base a una Escala Likert. En adición, tanto en las entrevistas como en las encuestas solicitamos a los participantes que nos brindasen datos personales como ser: localidad en la que viven, nivel educativo alcanzado, viajes realizados en los últimos 5 años. En el anexo del presente puede encontrarse el modelo de encuesta/entrevista utilizado.

Decidimos dividir al grupo de entrevistas y encuestas en 4 rangos de edades para poder comprender en base a la etapa de la vida que estén el tipo de comportamiento y si esto marca un determinado tipo de parámetro, si coinciden en sus percepciones o mejor aún sí difieren porque eso habla de la diversidad en el modo de actuar. Se asumía que a mayor edad mayor es la experiencia en viajes. En base a esto, los rangos etarios fueron los siguientes:

- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a 59 años
- 60 a 74 años

Se seleccionaron particularmente estas generaciones como universo principal de estudio ya que fuimos en búsqueda de perfiles que puedan sustentar sus viajes de manera personal, sin recurrir a terceros. Es decir, estos perfiles son el creador del 100% de sus viajes ya que es estos son quienes lo financian, cualquier decisión que tomen a la hora de viajar parte desde la propia voluntad de la persona en cuestión. Distinto alguien más joven que quizás viaja a donde sus padres desean.

De estos 4 grupos se realizaron 9 entrevistas para profundizar en determinados perfiles que creímos ricos para la investigación. Estos perfiles tuvieron una condición

necesaria que cumplir: ser turistas activos en los últimos 5 años, realizando viajes por fuera de su país de origen, en este caso Argentina y de los países limítrofes.

Las 9 entrevistas se repartieron de la siguiente manera: 3 al grupo 30 a 39 años, 2 al grupo 40 a 49 años, 2 al grupo 50 a 59 años y finalmente, 2 al último, 60 a 74 años. Todas las entrevistas fueron presenciales y grabadas, con previo consentimiento del entrevistado, para luego poder transcribirlas con total claridad, sin perder ningún detalle ya que es en estos en donde buscamos la clave para comprender el significado entre turismo y terrorismo.

La transcripción de las entrevistas fue un proceso extenso ya que en su mayoría las mismas duraron entre 1 hora y 1 hora y media, se precisó de mucha atención y foco para absorber la información que realmente era trascendente al tema. En las entrevistas se avanzaba de una frase por vez y según la respuesta elegida es que se indagaba sobre el por qué. Estos por qué permitían que la persona desarrolle en profundidad sus preferencias, razones y argumentos. Se recibieron todo tipo de historias previo, durante y posterior al momento del viaje.

Por otro lado, como mencionamos anteriormente existió una segunda etapa de trabajo de campo: las encuestas. Aquí recurrimos a una herramienta fundamental para la comunicación de hoy en día, las redes sociales. Estas componen en la actualidad un método de difusión veloz y efectivo. Para subir la encuesta utilizamos Facebook, Twitter y LinkedIn. Se compuso en Google Drive un formato de encuesta online de fácil acceso a través de un link. Por otro lado, también contamos con encuestas respondidas a puño y letra. Este tipo de cuestionario nos permitió la recolección de datos de manera prolija y posteriormente una fácil tabulación. En el primer día subida la encuesta ya contábamos con 200 respuestas. Posteriormente a eso hubo un trabajo muy importante de filtrado ya que no toda la gente que respondió contaba con el perfil esperado. En primera instancia de filtrado se obtuvieron unas 113 encuestas que cumplían con los requisitos y que se dividieron según edad y sexo de la siguiente manera:

Sexo	Edad				Total general
	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 74 años	
Femenino	15	15	14	4	48
Masculino	41	6	15	3	65

Es allí cuando en conjunto con el director se observó que solo el primer grupo de respondentes contaba con una cantidad suficiente de personas para poder llegar a resultados consistentes. En este momento se pautó poder llegar a por lo menos 50 personas que respondieran por grupo, dejando al primer grupo cerrado y a los otros 3 abiertos a ser completados. Aquí el director se comprometió a buscar gente con el perfil del cuarto grupo, 60 a 74 años, mientras que el maestrando fue en búsqueda de los otros dos, 40 a 49 y 50 a 59 respectivamente. El director, Enrique Amadasi³, tomó el grupo más longevo ya que era en donde mayor esfuerzo había que hacer facilitando a varios contactos de viajeros dada su vasta condición de investigador social especializado en el área de personas mayores.

Con esta reformulación la división final de los encuestados quedó de la siguiente manera:

- 30 a 39 años: 60 personas (42 hombres, 18 mujeres)
- 40 a 49 años: 50 personas (24 hombres, 26 mujeres)
- 50 a 59 años: 50 personas (31 hombres, 19 mujeres)
- 60 a 74 años: 59 personas (27 hombres, 32 mujeres)

Este universo conformó una muestra no probabilística de suficiente tamaño para explorar e iluminar el tema de investigación seleccionado. Por supuesto, no permite inferencias sustentables al nutrido segmento de viajeros argentinos que realiza viajes importantes al exterior, pero da pistas para la comprensión de los aspectos en juego a la hora de elegir un destino internacional.

A partir de este trabajo de campo que conformó el capítulo cuarto de este estudio y se pudo llegar a la etapa de conclusiones y reflexiones finales que permiten que otros puedan tomar la posta de lo que esperamos sea el inicio de un espacio de reflexión sobre las relaciones entre inseguridad y turismo.

³ Enrique Amadasi, el director del presente TFM, es coordinador del Barómetro de la Deuda Social con las personas mayores (UCA-Fundación Navarro Viola).

CAPITULO 1: VIOLENCIA, INSEGURIDAD Y TURISMO

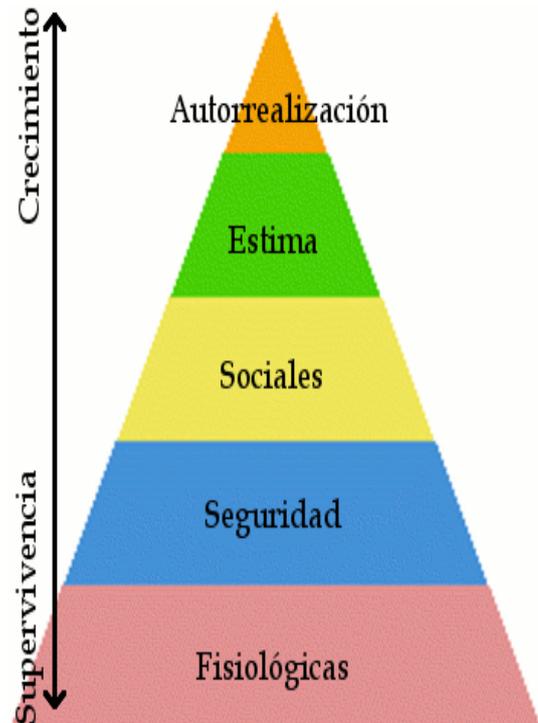
1.1. La seguridad: una necesidad a satisfacer

El ser humano desde el inicio de su vida hasta el final la de la misma se encuentra estimulado por determinados factores que lo predisponen de una manera singular en el camino que le toque recorrer.

Podemos afirmar que la vida de la persona se encuentra afianzada a determinadas aspiraciones que son reflejadas en las distintas personalidades que existen. Deducimos entonces que es probable que cada ser humano vaya en búsqueda del acometimiento de ciertas necesidades en base a sus anhelos y que estas pueden o no coincidir con las de sus pares.

¿A qué nos referimos cuando hablamos de necesidades humanas? Desde su sentido más básico, la necesidad humana es un estado de carencia percibida, es decir, es algo que nos falta y que nos resulta indispensable para vivir; es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Estas pueden ser de carácter fisiológico, como respirar o nutrirse; o de carácter psicológico, como la autoestima, el amor, entre otras (Kotler & Armstrong, 2012).

Dentro de las necesidades de carácter psicológico encontramos a la dimensión que es el eje principal de este Trabajo Final de Maestría, la seguridad. Verónica Baena Graciá (2011) en su libro *Fundamentos de Marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial* cita a Abraham Maslow quien explica en su Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas⁴ que este tipo de necesidad se encuentra en el segundo escalón o estadio de necesidades a satisfacer; en primera instancia el ser humano irá por sus necesidades fisiológicas, aquellas que son indispensables para sobrevivir (respirar, alimentarse, dormir, entre otras). Una vez



⁴ La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas, conocida también como “Pirámide de Maslow”, refiere a una investigación psicológica basada en el estudio de las motivaciones humanas.

satisfechas estas podrá ir avanzando en los siguientes tipos de necesidades como las de seguridad y protección, las necesidades sociales, las necesidades de estima, hasta llegar al último escalón en donde encontramos a la autorrealización del ser humano.

Volviendo al segundo escalón de necesidades, es aquí donde el ser humano irá en búsqueda de sentirse seguro y protegido. Desde su significado etimológico la palabra *seguridad* proviene del latín *securitas* que refiere a la cualidad de estar sin cuidado (*securus* donde la “se” es separar, “curus” es cuidado y “tas” = dad = cualidad).

La persona necesita garantizar su seguridad física, es decir asegurar la integridad de su cuerpo; su seguridad de recursos y, por último, pero no menos importante, su seguridad de vivienda, entendido como el lugar donde vivir y pernoctar.

Es importante recalcar que este tipo de necesidades refleja distintos componentes. Según la Organización de las Naciones Unidas, la Seguridad Humana es definida como: *“...La protección del núcleo vital de todas las vidas humanas de manera que se amplíen las libertades y se promueva la realización humana. La seguridad humana significa proteger las libertades fundamentales, aquellas libertades que son la esencia de la vida. Significa también proteger a las personas de amenazas generalizadas e invasivas. Significa utilizar procesos que parten de la base de las fortalezas y aspiraciones de las personas. Significa crear sistemas políticos, sociales, ambientales, económicos, militares y culturales que en su conjunto les aporten a las personas los elementos para su supervivencia, su bienestar y su dignidad...”* (Organización de las Naciones Unidas, 2015)

La seguridad en la persona es una fuerza que domina a la personalidad, aquí hay una amplia gama de matices relacionados con el estado de orden y protección personal. Es importante recalcar la palabra matiz ya que lo que resulta seguro para una determinada persona puede no serlo para otra y así sucesivamente, es un aspecto subjetivo y que denota diversos, por no decir infinitos, resultados en las acciones de los seres humanos.

Este aspecto psicológico muchas veces es expresado a través del miedo. Es frecuente que las personas teman a lo desconocido, al caos, a lo ambiguo, a lo confuso. Esta necesidad se caracteriza porque los individuos sienten miedo a perder el manejo de su vida, de ser débiles o vulnerables ante situaciones adversas, entre otras.

Viajar significa un tipo de experiencia a la que muchas personas aspiran, el conocer nuevas culturas en un lugar distinto al habitual resulta un deseo que mueve multitudes. Miles de personas alrededor del mundo en algún momento de su vida deciden emprender un viaje de tipo turístico. Esta modalidad de viajes constituye un género en sí mismo,

porque hace referencia al aprovechamiento del tiempo libre, a la satisfacción del ocio (entendido en su sentido etimológico como “no-trabajo”) y también como un satisfactor de las necesidades de recreación y esparcimiento.

A su vez, se diferencia de otras modalidades de viajes por presentar como uno de sus factores más característicos al individuo ejerciendo el monopolio sobre la elección del destino a conocer. Una persona, por ejemplo, puede ser viajero recurrente, pero desde una finalidad laboral en donde no sólo no existe el componente del ocio en dicha experiencia, sino que el destino del viaje tiene poco que ver con el derecho a elegir.

Complementando a Maslow y su teoría en torno a las necesidades, surge la necesidad de citar a Iso-Ahola quien propone el estudio de los factores de motivación y satisfacción en las visitas turísticas (Iso-Ahola, 1982). A partir de esto genera un esquema piramidal en donde predispone al manejo del ocio desde distintos estímulos. Plantea que el ser humano en sus conductas ociosas es motivado por dos aspectos: el deseo de escapar de la rutina y los ambientes estresantes, como por ejemplo el trabajo; y una búsqueda de oportunidades recreativas que conlleven recompensas intrínsecas y sensaciones de libertad (autodeterminación, competencia personal). Demás está decir que ambos estadios se ven afectados directamente por el ambiente y la influencia social. Iso-Ahola afirma que, a través del turismo, el ser humano tiene como finalidad el aumento de su calidad de vida. Esto supone una estrecha vinculación con la satisfacción y el bienestar individual y social.

En suma, otros autores como Pearce comentan que la motivación relacionada al turismo funciona de distinta manera en relación a otras experiencias, dado que aquí observamos un proceso en constante evolución, basado en preferencias y en experiencias pasadas positivas o negativas, que pueden o no ser de la persona que viaja. De hecho, es muy común en el turismo que el ser humano se encuentre persuadido por experiencias ajenas (Pearce, 1993). Pearce comenta también que, a mayor experiencia y maduración turística, mayor es la preocupación por las necesidades altas (autorrealización) estudiadas por Maslow.

El turista, en este proceso de elección, sale en búsqueda de distintas alternativas para suplir su deseo, que pueden estar relacionadas con su estatus socioeconómico, con sus intereses culturales, con sus sueños y anhelos de autorrealización, entre otros. En muchos casos pesa el deseo de conocer algo desconocido, con la cuota de inseguridad que esto acarrea.

Siempre hay un motor a la hora de viajar y es importante que éste nunca se apague. Sin dicho motor, sin tal interés necesario, el viaje puede verse frustrado. Viajar, para la mayoría de las personas, significa una experiencia placentera y el turista imaginará y comenzará a planificar este tipo de experiencia en pos a su disfrute.

Retomando el punto en donde se mencionó que el turista es el libre elector del destino hacia donde viaja y que en este proceso incluyen diversos factores, nos encontramos con una cuestión a reflexionar. Es de notable conocimiento que cada destino presenta distintas particularidades como pueden ser sus atractivos, sus condiciones climáticas, su accesibilidad y finalmente, pero no menos importante, su seguridad, entre otras.

En siglos pasados, donde el turismo encuentra sus orígenes y cierto esplendor, las personas que tenían la posibilidad de viajar, muy pocas en verdad y de un notable pasar económico, contaban con un esquema de viajes muy limitado ya que las rutas existentes se basaban en recorridos mínimos por Europa (*Grand Tour*)⁵ o por Estados Unidos, entre otros. Hoy, con la globalización y la comunicación inmediata, el turista puede ver el minuto a minuto de la ciudad que quiere visitar y sabe, a partir del acceso a la misma, cómo es la situación actual del destino.

Existen infinitos destinos en el mundo⁶ y muchas veces, por diversos motivos, no alcanza una vida para poder conocerlos a todos. Algunos de ellos presentan una notable popularidad adquirida con los años que los resaltan por encima de los demás. Esta ganada popularidad, junto al crecimiento masivo del turismo como actividad económica y al aumento del valor simbólico del turismo como expresión e indicador de clase social, estatus y prestigio⁷, es uno de los más preciados factores para aquellas naciones que cuentan con dicho ingreso de divisas para su desarrollo nacional.

Es muy habitual que las personas que practican la actividad turística hoy se dediquen a coleccionar destinos como si estos fuesen parte de un stock. Cada nuevo viaje

⁵ El Grand Tour era un itinerario de viaje por Europa. Tuvo su auge entre mediados del siglo XVII y la década de 1820.

⁶ Si bien está claro que “destinos” y “países” no es lo mismo, vale ilustrar que a la Organización Mundial del Turismo están afiliados 157 países y que todos estos comparten al menos un objetivo: ser más visitados que en el pasado.

⁷ En 1899, T. Veblen publicó su *Teoría de la clase ociosa*, un clásico de las ciencias sociales sobre el consumo. En nuestro campo, D. MacCannell publicó *El turista: una nueva teoría de la clase ociosa* (2003).

implica poder poner un “hecho” a un check-list de viajes pendientes. Se escuchan conversaciones entre viajeros experimentados como esta: “me *falta*... África (subsahariana)” o “fuimos a los países escandinavos porque nos *faltaban*...habíamos ido a Rusia, hasta San Petersburgo, pero el Báltico, no”. “Muchas veces a Europa, pero nos *faltaba* Portugal”. Este afán por viajar puede deberse al simple placer de descubrir otros lugares y personas, o simplemente la curiosidad por conocer qué hay más allá de nuestro hogar conocido. No importa la cantidad de veces que uno viaje, el deseo por recorrer el mundo es muy difícil de ser saciado, se predispone como una carrera por quién conoce más destinos.

El turismo es observado como uno de los principales actores del comercio internacional representando una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en vías de desarrollo, pero también del mundo desarrollado. Entre estos últimos, Francia, el país más visitado del mundo según la OMT, puede ser un ejemplo. La percepción del lugar a visitar puede relacionarse con el concepto denominado “imagen del destino” (Kotler, Haider, & Rein, 1994). Este refiere a la suma de creencias, ideas e impresiones que una persona tiene del mismo. La imagen significa la simplificación de una cantidad de asociaciones conectadas dentro de la mente de la persona.

Los destinos turísticos, particularmente, pueden hallarse dentro de las siguientes clasificaciones (Kotler, Haider, & Rein, 1994):

- Imagen positiva: el destino es bueno y se adecua a lo que la persona busca.
- Imagen débil: carecen de atractivos o recursos para atraer a la demanda o no lo han promocionado.
- Imagen negativa: la imagen proyectada al exterior no es buena y no atraerá a la demanda.
- Imagen mixta: mezcla de atributos positivos y negativos. Enfatiza lo positivo y evita lo negativo en cuanto a su promoción.
- Imagen contradictoria: discrepancia entre la realidad y lo proyectado, la información brindada no se cimienta con lo que realmente es. Puntos de vista opuestos sobre algunos aspectos.
- Imagen demasiado atractiva: la saturación de información deviene en retracción de turistas.

Una imagen positiva, por parte del turista, sobre la seguridad del destino en cuestión facilita el correcto desarrollo de la actividad turística en dicho lugar. La falta de seguridad y el riesgo percibido pueden determinar una imagen negativa y es por ello que los gobiernos deben garantizar la seguridad turística. Aquellos destinos que descuiden este factor pueden llegar a presentar un proceso natural de retracción de turistas.

La evolución del turismo hoy en día permite estudiar a la seguridad turística como un fenómeno particular, con sus propios ejes e indicadores. Según la Organización Mundial del Turismo (2016), la seguridad turística se puede observar como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Alrededor del mundo pueden encontrarse incontables situaciones donde la inseguridad, como característica presente en el destino, influyó de manera trascendental en la retracción de turistas. Dicho fenómeno es percibido como un flagelo a la integridad física del individuo y, puesto que el ser humano obrará en pos de su supervivencia, entonces es esperable que comenzará a manifestarse un descenso en la actividad turística.

En la actualidad resulta casi imposible dudar que la inseguridad, como condición a la hora de viajar, puede ser percibida de distintas maneras y esta puede ser también más o menos grave según quien actúe de receptor. Pero también es importante recalcar que no todos los turistas son iguales, que hay tantos productos turísticos en el mundo como perfiles de demanda posibles.

A continuación, se presenta un recorrido por algunos ejemplos seleccionados, ocurridos en distintas partes del mundo, desde Oriente hasta América del Sur; donde el turismo se vio afectado por la presencia de inseguridad en cualquiera de sus posibles versiones y como cada destino enfrentó este tipo de situaciones en pos al desarrollo del turismo como actividad económica importante.

Se hará hincapié en el turista, ya que este es uno de los mejores modelos del hombre moderno en general y es quien hoy en día se despliega por el mundo en busca de nuevas experiencias (MacCannell, 2003). Estas experiencias, de tipo cultural, representan por un lado aspectos de la vida cotidiana, “modelo” (ideal personificado), y por otro lado la creencia o sensación alterada basada en dicho modelo (influencia).

1.2. Acapulco y la violencia. El otrora referente turístico mexicano en decadencia

Acapulco es una ciudad mexicana ubicada en el estado de Guerrero y funciona como puerto en la costa sur del país. Supo ser en la década de los '70 la ciudad por excelencia elegida y preferida del *Jet Set* internacional; estrellas hollywoodenses pasaban veranos y veranos allí, tal es así que la ciudad ha sido sede de 32 filmaciones de películas, series, documentales.

Si nos situamos en un diario de la época, la misma era denominada como “La perla del Pacífico” y le permitió a México posicionarse como un destino de demanda internacional; en otras palabras, le abrió las puertas al mundo.

En la actualidad, el destino en cuestión es considerado, según estudios recientes de la Organización No Gubernamental Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal, como la tercera ciudad más violenta del mundo. Las estadísticas indican que, de cada 100.000 habitantes se producen 104 homicidios. Esta violencia persistente repercute negativamente en su reputación turística.

Acapulco es uno de esos destinos que en su pasado logró formar una imagen, una “gran marca” que atraía a diversos públicos, pero sobre todo a aquellos más pudientes. En esos momentos no era necesaria una estrategia de atracción hacia el público ya que el destino se vendía solo.

Hoy en día, desde el gobierno mexicano, más precisamente su presidente Enrique Peña Nieto, están elaborando acciones para evitar que Acapulco sea tildado como un destino relacionado intrínsecamente con la inseguridad y la violencia. La situación se considera compleja ya que los turistas toman a la seguridad como uno de los factores a revisar antes de viajar, es decir, la violencia es difícil de disimular de cara al turismo.

En el destino se han realizado acciones para reforzar este factor montando operativos de seguridad en las zonas más visitadas por los turistas. En detrimento a esto, la ocupación hotelera, según la Secretaría de Turismo de México, bajó 33 pp⁸ (hasta 2014 la ocupación era del 87%) con respecto a años anteriores. El turista que antes visitaba Acapulco ahora está optando por otras playas del país como ser Cancún o Los Cabos.

En adición, el gobierno también ha decidido realizar acciones para que el público mexicano demande más al destino. Las acciones tienen un fin de reposicionar y devolverle

⁸ pp: puntos porcentuales.

a la ciudad el esplendor que poseía y que la posicionaba como un centro turístico trascendente.

Entre las principales actividades realizadas en “la Perla del Pacífico”, pueden mencionarse las diseñadas por el Secretario de Turismo, Enrique de la Madrid, quién puso en marcha obras para la nueva terminal del aeropuerto.

Otro suceso para atraer al mercado interno se encuentra en la reducción del valor del peaje (un 25%) en las Autopistas del Sol, las cuales conectan a la ciudad de Acapulco con el Distrito Federal-Ciudad de México.

Con todas estas acciones lo que se busca es fortalecer la imagen de Acapulco como destino a nivel nacional, así como internacional. Para el gobierno es importante fomentar la cultura turística perdida en todo aquel prestador de servicio y promotor de la zona.

Palabras como reactivación, renovación, devolución o recuperación, son reiteradas a la hora de diagramar la situación actual que acomete al destino mexicano. Es muy probable que cuando el gobierno se compromete en la reformulación de las estrategias, las cosas puedan tomar otro rumbo. Sin embargo, la reconquista del público que la hizo establecerse como ciudad turística de jerarquía, dentro del territorio mexicano, puede llevar mucho tiempo.

Es conocido que los Estados elaboran determinadas recomendaciones a sus ciudadanos a la hora de realizar actividades turísticas. Los Estados Unidos de América estuvieron siempre en la vanguardia a la hora de generar este tipo de alertas, y Acapulco está dentro de aquellas ciudades a las que se recomienda no visitar ya que es considerada como una amenaza⁹ a la seguridad integral de la persona.

Es por eso que cabe la reflexión: ¿alcanza que el gobierno centre todo su potencial en la renovación de los destinos? ¿Cuán difícil es revertir una situación ya instalada en el inconsciente colectivo de los turistas?

Acapulco pasó de ser una ciudad esplendorosa a un centro controlado por los intereses del narcotráfico. Es, actualmente, el trampolín de acceso a las drogas entre dicha región y los Estados Unidos. Hoy en día, para ejercer un negocio del tipo que sea, incluido los turísticos, no sólo se debe negociar y arreglar las condiciones con el gobierno, sino que

⁹ Amenaza: conjunto de circunstancias que integradas constituyen un factor potencial de daño y que bajo ciertas condiciones puede producirse (ej. flujos migratorios masivos, terrorismo, criminalidad organizada, deterioro ambiental, guerra informática, otros).

también con el “jefe de la plaza”, es decir, con los carteles instalados que cuentan con un poder exorbitante.

1.3. El caso de Colombia ¿Cómo reinventar destinos en donde la inseguridad, el narcotráfico y las guerrillas fueron actores principales?

Colombia es un país del Caribe americano conocido por sus extensas playas, sus parques nacionales, su tradicional café y sus espectaculares paisajes, pero más aún es renombrado, mundialmente hablando, por su gran historial en referencia a la ruta formada en torno al narcotráfico y sus principales participantes como Pablo Emilio Escobar Gaviria o la presencia de zonas golpeadas por las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) y sus guerrillas, en congruencia por todo el conflicto interno que esta nación reflejó con el correr de los años.

En relación con lo mencionado anteriormente, Colombia ha sido un país golpeado en demasía en las últimas décadas a nivel turístico. Es que el panorama de violencia conformado por las bandas criminales presentes y su pasado en torno al narcotráfico, que sigue en el presente, conforma un factor no atrayente para los turistas a la hora de viajar. Sumado a esto la presencia de guerrillas en el país que, si bien se diferencian del terrorismo ya que este último tiene una mayor connotación negativa por parte de la sociedad y su imaginario, produjeron de Colombia un sitio hostil para el público ajeno.

Nuestra colega Yuri Chacón Plazas (2015) en su Trabajo Final de Maestría *Colombia, la política de recuperación del turismo entre 2002 y el 2014: el caso exitoso de arribo de turistas argentinos*, menciona que dicho país ha tenido que adecuarse a las circunstancias del destino tomando una actitud reactiva ante los conflictos presentes, tratando así de neutralizar las malas noticias recurrentes.

Colombia ha tenido que salir a desarrollar nuevos productos para la generación de demanda a través de un Plan Sectorial que involucraba al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordinado con la Policía Nacional. Son de común conocimiento las campañas de atracción a los turistas con los *slogans* “Seguro te va a gustar”, “Vive Colombia. Viaje por ella”, que pretendieron incentivar el turismo en zonas golpeadas por la violencia, de cara a la próxima firma de un acuerdo de paz con las FARC. Esto ha contribuido a generar confianza en ellos y también en los mismos colombianos para viajar

por su país incentivando el turismo interno, generando empleos y, en consecuencia, el crecimiento de la región.

Los *slogans* anteriores vinieron a reemplazar el que inicialmente se había pautado (“El riesgo es que te quieras quedar”). En este caso utilizaron la palabra “riesgo” como una manera de parodiar a la situación actual, quitándole el dramatismo establecido.

Posteriormente se decidió ir por la campaña actual dado que este chiste interno generó una serie de discrepancias entre los públicos receptores. De esta manera se priorizó posicionar de mejor manera a la marca país que estaba débilmente establecida hasta el momento y se le dio importancia a la necesidad de una buena percepción de la nación a nivel internacional.

En adición también fue importante el desarrollo de una política de seguridad que hizo que el sector privado comience a invertir más en la actividad turística para su próspero desarrollo, incrementando la oferta, mejorando la calidad del destino y motivando al residente colombiano a involucrarse en la actividad en mayor medida.

Según informes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la actividad con estos planes de desarrollo creció a partir de 2004 en tasas aún mejores que las obtenidas a nivel mundial (10,3% anual vs 3,4% anual) generando un despegue considerable desde 2011 en adelante.

Estos factores hacen creer que el caso colombiano es un buen puntapié a la hora de reinventar destinos turísticos. Haciendo mucho hincapié en la violencia como un referente en este país, es que Colombia ha desarrollado estrategias de generación de atractivos para ciertos tipos de turistas.

Con respecto a la historia de uno de los más reconocidos narcotraficantes del mundo, Pablo Emilio Escobar Gaviria, Colombia ha desarrollado tours posicionándolo a este personaje como uno de los más interesantes para los turistas. Puede observarse el *boom* que existe hoy en día con la presencia de múltiples series generando interés en el público.

A través de esto es que Colombia vio una veta muy importante para su promoción turística. El tour por la “Hacienda Nápoles”¹⁰, en el Departamento de Antioquia, es uno de

¹⁰ Hacienda Nápoles es el nombre que recibe una extensa y lujosa propiedad rural, ubicada en el municipio de Puerto Triunfo, Antioquia, República de Colombia. Situada en el valle del río Magdalena, es reconocida como símbolo del éxito del Cartel de Medellín y, específicamente, de su propietario Pablo Escobar.

los puntos más trascendentes a la hora de emprender este recorrido y un atractivo sin igual para aquellos interesados con pasión por este individuo.

Esta demanda inesperada, ya que se trata de uno de los criminales más trascendentales de las últimas décadas, ha sido transformada en valor y en una manera de ingresar divisas del extranjero en la economía regional; Medellín como ciudad principal del recorrido fue la más beneficiada.

Colombia, como país, comprendió que la imagen hacia el exterior es una carta muy importante y que se debe jugar de manera inteligente, con una planificación apropiada y así poder reflejarse como un lugar pacífico. La percepción del turista es lo que determinará la decisión de la visita al destino, aunque también es cierto que revertir esto es siempre un trabajo muy complejo.

En correspondencia a todos estos hechos sucedidos en la actualidad es que su presidente Juan Manuel Santos ha recibido en octubre de 2016 el Premio Nóbel de la Paz. Esto no solo es un reconocimiento a la gran labor efectuada para encarrilar el proceso de la paz colombiana, sino que también es un vuelco a la historia ya que les permite a las generaciones futuras la posibilidad de un país diferente, con mayores aspiraciones, asumiendo mayores retos como la sustentabilidad en la oferta, la conservación de la naturaleza y la permanente imagen de un país en vía de desarrollo y paz (Chacón Plazas, 2015).

1.4. Egipto: la decadencia del destino histórico por excelencia y el crecimiento de zonas aledañas

Desde la adolescencia se enseña a estudiar la historia y geografía de Egipto como uno de los países más trascendentes. Es que sus orígenes datan de miles de años de antigüedad y esto lo presenta como uno de los principales responsables de la cuna de la civilización y en conjunto con la Mesopotamia, formadores de los cimientos de la actual cultura Occidental. Egipto es un decisivo influyente de la historia de la humanidad.

Dueño de paisajes increíbles, de obras milenarias como ser las Pirámides de Guiza, una de las siete maravillas del mundo, puede afirmarse que Egipto sin dudas tiene todo para ser un gran destino turístico.

Visitado a lo largo de los años por miles y miles de turistas provenientes de cualquier parte del globo terráqueo, este país es uno de los pioneros en la generación de

atractivos y recorridos turísticos que, sin duda alguna, deben visitarse sin excepción. El turismo representa para Egipto la principal fuente de ingresos del país.

Sin dudas en sus épocas de esplendor turístico, Egipto ha sabido aprovechar de estas ventajas naturales que sus magníficas obras permitieron. Pero como se mencionara anteriormente, la seguridad puede marcar de manera terminal a la decisión de no viajar a un determinado destino.

Una serie de eventos desafortunados directamente relacionados con la seguridad en destino, acarreados desde hace ya más de dos décadas aproximadamente; como ser los violentos conflictos callejeros, los ataques a turistas por parte de grupos contrarios al Gobierno¹¹ o la serie de atentados tras la caída de Hosni Mubarak¹², han hecho que el turista que elegía viajar a Egipto, principalmente a su ciudad capital El Cairo, deje de hacerlo y en muchos casos termine optando por visitar otros lugares beneficiando y haciendo crecer a otras economías.

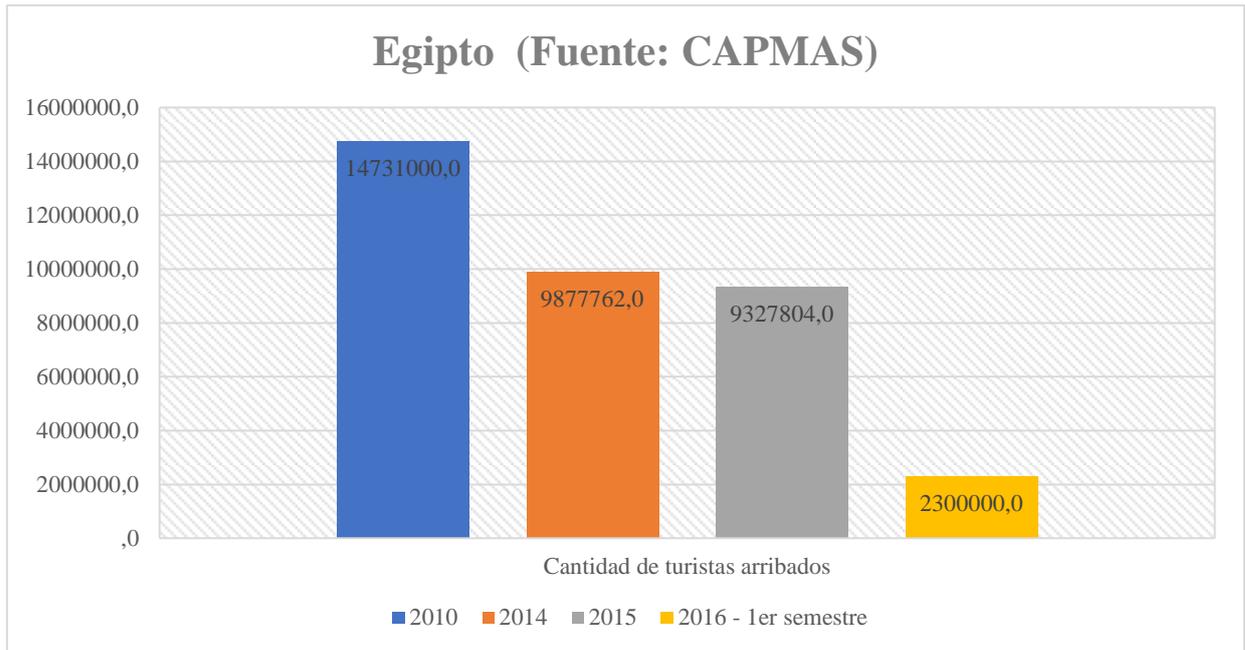
Según CAPMAS (*Central Agency for Public Mobilization and Statistics*) las cifras de ingreso de turistas fueron las siguientes:

- 2010 → 14.731.000 turistas
- 2014 → 9.877.762 turistas
- 2015 → 9.327.804 turistas (solo un 5,6% menos que en 2014) (CAPMAS, 2016).

Para 2016, se esperaba que la tendencia en caída siga sucediendo; en el transcurso del primer semestre del año ya se pudo observar una disminución del 51,2% en comparación con el mismo periodo del año anterior (2,3 millones de turistas, mientras que en el primer semestre de 2015 registró 4,8 millones de extranjeros).

¹¹ El 18 de septiembre de 1997 ocurrió el asesinato a 10 personas en la puerta del Museo Egipcio de El Cairo. La denominada masacre de Luxor fue el asesinato de 62 personas que se llevó a cabo el 17 de noviembre de 1997 en Deir el-Bahari, sobre las costas del río Nilo.

¹² Hosni Mubarak, político y militar que ocupó el cargo de presidente de la República Árabe de Egipto (14 de octubre de 1981-11 de febrero de 2011).



Con la caída de llegada de turistas en este país, no es sorprendente que otras regiones se hayan visto beneficiadas; el ciclo turístico inspirado por la necesidad del disfrute del ocio permite el cambio de rumbo. Nada es definitivo, algunos destinos entran en crisis y decaen, otros emergen y algunos de ellos llegan a consolidarse.

De la región norafricana puede destacarse el repentino interés turístico que tomó Marruecos, que se benefició en parte importante por su fácil acceso por encontrarse en la frontera sur del continente europeo. En 2010, dicha región recibió 9.288.000 turistas, un 11% más que en 2009, siendo España y Francia los principales países emisores (Traspaderne, 2011). Principalmente este destino fue valorado por los turistas por estar ajeno a la convulsión sufrida en las regiones cercanas. Es un país en donde no se ha llegado al clímax de tensión que han vivido otros países árabes.

Este notable interés no solo se produjo en los turistas, sino que también le permitió al país recibir mayores y mejores inversiones en materia de turismo y cultura. España, como país limítrofe es el principal inversor europeo.

Otras zonas como las playas del Mediterráneo, principalmente las de España, han recibido múltiples visitas en el transcurso de los últimos años. Puede afirmarse que esta tendencia se incrementó producto de la muerte de 4 personas en 2014 en el atentado sufrido contra un autobús de viajeros surcoreanos en la península de Sinaí (Egipto) y en 2015 cuando un avión de la compañía rusa Kogalymavia se desintegró sobre la misma zona poco después de despegar rumbo a San Petersburgo. Este episodio provocó la muerte

de 224 personas y, en consecuencia, la baja de la ruta entre los aeropuertos que conectaban Rusia con Egipto, generando un impacto instantáneo en la llegada y salida de turistas entre ambos puntos.

Retomando el punto donde se mencionó que otras naciones pueden verse beneficiadas sin planearlo por este tipo de eventos, se encuentra a España como principal ejemplo. Es que este país además de ser la tercera nación en el mundo con mayor cantidad de llegadas de turistas en el mundo (68,1 millones de extranjeros la visitaron en 2015), geográficamente hablando es accesible para el mundo en sí y en este caso en particular para los residentes del continente africano que realizan actividades turísticas; todo ese flujo se re direccionó hacia Cataluña principalmente, hacia Canarias y Baleares, las famosas islas españolas, y finalmente también a Madrid. El principal motivo del aumento de turistas aquí fue que España es vista como una nación segura.

En adición, según el informe de la patronal Exceltur¹³, las costas españolas también se han beneficiado del turista europeo proveniente de Italia y Francia, que abandonando sus planes vacacionales en destinos antes habituales para ellos como Túnez y Egipto, optan ahora por la proximidad y por la seguridad como factores principales (Exceltur, *Perspectivas Turísticas. Balance de la rentabilidad turística y escenario de futuro*, 2016).

1.5. Oriente Medio y Oriente Próximo: ¿funciona el turismo en zonas bélicas?

Oriente Medio y Oriente Próximo es una zona conocida por albergar a una serie de países correspondientes a la zona de Asia Occidental y aledaños como son: Afganistán, Pakistán, India, Nepal, Bután, Bangladesh, Sri Lanka, Maldivas, Arabia Saudí, Bahrein, Emiratos Árabes Unidos, Irak, Irán, Israel, Jordania, Kuwait, Líbano, Omán, Catar, Siria, Sudán, Yemen, Turquía, y los territorios palestinos (Franja de Gaza y parte de Cisjordania).

Muchos de los países de este listado han sufrido o están en el presente pasando por situaciones de pujas territoriales y culturales, problemáticas entre etnias y mayormente

¹³ Exceltur es una asociación sin ánimo de lucro, formada por 23 de las más relevantes empresas de toda la cadena de valor turística y de los subsectores del transporte aéreo, ferroviario, marítimo y terrestre, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, hospitales turísticos y centrales de reservas/GDS (<http://www.exceltur.org/>).

conflictos por religión¹⁴, que se traducen en problemas de tipo bélicos. Estos sucesos son de común conocimiento en todo el mundo, por ende, la demanda en esos destinos es un hecho poco probable.

Este cuadro permite sugerir que la demanda fluye negativamente en zonas donde existen episodios de guerra, porque en este proceso se atenta 100% contra la vida del ser humano y, en consecuencia, a las afirmaciones anteriores en donde se decía que el ser humano obrará en pos a su supervivencia, las condiciones encontradas aquí son sumamente influyentes.

Los medios de comunicación son grandes artífices con respecto a la popularidad de los destinos, y reflejan y contribuyen activamente a la atracción instantánea que se genera en torno a estos. Es muy difícil encontrar algún canal de televisión o diario que hable de las bondades de estos territorios, salvo en algunos casos particulares que podemos excluir de esta tendencia como India, Nepal o Emiratos Árabes Unidos, con sus grandes productos turísticos como su capital Abu Dhabi o su ciudad vanguardista por excelencia Dubái (10 millones de turistas en 2012, 11 millones en 2013 y 14,2 millones en 2015), que si son destinos mundialmente visitados (Hosteltur, 2016).

Emiratos Árabes Unidos ha adoptado en los últimos tiempos una fuerte política inmigratoria, exigiendo para el ingreso al país el uso de visados y la exclusión de ciertos países como por ejemplo Israel, aduciendo las diferencias religiosas que dividen a la cultura musulmana respecto de la comunidad judía.

Israel, al igual que Egipto, es un destino que en los últimos años ha caído radicalmente en lo que hace al número de arribos. Los hechos sucedidos en la Franja de Gaza en 2014¹⁵ han impactado en aquellos postulantes a realizar actividades turísticas en este país.

Este impacto negativo se dio tanto en el mercado hotelero como el aéreo, con la cancelación y suspensión de los vuelos a Tel Aviv por parte de grandes aerolíneas internacionales. Por ejemplo, en 2014 tras la explosión de un cohete cercano a la zona del Aeropuerto Internacional Ben Gurión (el más grande de la región israelí), desde Estados

¹⁴ Los conflictos de tipo religioso suelen generarse bajo la concepción “fiel- infiel”, donde el infiel se define como aquel que no predica lo mismo que dicta la religión en cuestión.

¹⁵ Conflicto bélico entre la Franja de Gaza e Israel iniciado el 8 de julio de 2014. Las Fuerzas de Defensa de Israel lanzaron la Operación Margen Protector sobre territorio Gazatí, debido a una escalada de tensión en el conflicto israelí-palestino.

Unidos la Federación de Aviación Americana (FAA) prohibió tanto los vuelos procedentes de dicha ciudad como aquellos que viajen hacia ella por un tiempo prolongado.

En el mercado hotelero, donde la media esperada para la temporada de verano indica generalmente valores del 70% al 80% de ocupación hotelera, se observó una caída del 40%, obteniendo un 30% de habitaciones ocupadas. Según la Asociación Israelí de Hostelería (IHA-*Israel Hotel Association*) esta baja en la ocupación se tradujo en la pérdida de una suma significativa de dinero, aproximadamente 500 millones de dólares americanos.

Este destino es considerado como la *Tierra Santa* dado que, según el texto bíblico, Antiguo y Nuevo Testamento, es allí donde se desarrollaron varios de los hechos allí narrados. Este factor potencia a Israel como un destino súper atractivo para múltiples targets de turistas, mayormente para aquel segmento interesado por lo que es conocido hoy en día como Turismo Religioso.

Sin embargo, un suceso producido en torno a la violencia puede producir bajas significativas como las que se observan en este destino, produciendo un colapso en la actividad turística y afectando a la población con el cierre de hoteles y la reducción de puestos laborales.

1.6. Río de Janeiro y la crisis turística en consecuencia de varias problemáticas

Río de Janeiro es una de las ciudades más espectaculares del mundo, conocida por sus playas Copacabana, Leblón, Ipanema; el Cristo Redentor, el Pan de Azúcar, sus recorridos carnavales, sus famosas fiestas de fin de año (Reveillon) y porque no también por sus famosos asentamientos precarios, entre ellos la más renombrada Favela Rocinha¹⁶.

Esta cantidad de atractivos permite que la ciudad sea una de las más visitadas de la zona sur del continente americano. Según Embratur, la Cidade Maravilhosa, como menciona el famoso slogan que la caracteriza, ha recibido desde 2011 a 2013 un promedio de 1 millón de turistas, número que incrementa lo sucedido en décadas anteriores en donde Brasil en su totalidad como país recibía un total de 2 millones en 1990 y Rio particularmente significaba un 25% del total. En 2000 la cantidad de turistas ascendió a 5,3 millones y, hoy en día, la cifra total supera a los 6 millones de turistas en todo el país (Embratur, 2015).

¹⁶ Es uno de los asentamientos precarios más grandes de Brasil, con 865 mil metros cuadrados de superficie.

Puede afirmarse que Brasil se estaba posicionado como un gran jugador mundial y que se había ganado cierto reconocimiento y respeto por parte de los demás países por su constante crecimiento en la región latinoamericana. Pero no todas las historias concluyen en un final feliz, o por lo menos, siempre para llegar a un final feliz se deben sortear un par de piedras en el camino.

Este país no fue la excepción. La destitución de su líder por el Partido de los Trabajadores, Dilma Rousseff, suspendida por el Senado de Brasil ya que fue declarada culpable del delito de responsabilidad en el maquillaje de las cuentas fiscales y la firma de decretos económicos sin aprobación del Congreso, hizo que este país comenzara un proceso de profunda recesión, lo que conllevó también a conflictos sociales.

Previo a esta problemática Brasil había sido designado como sede del Mundial de Fútbol FIFA en 2014 y a su vez, Río de Janeiro se constituyó como sede de los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos 2016. Ambos eventos generaron en las autoridades turísticas expectativas muy positivas, dado que se suponía que con este tipo de eventos de mundial conocimiento se produciría un salto cualitativo en la cantidad de turistas internacionales.

El Mundial de Fútbol particularmente sí cumplió con las expectativas pronosticadas cuando Brasil para los meses de junio y julio 2014 recibió más de un millón de extranjeros: el 16,6% proveniente de Argentina, el 11,4% de Estados Unidos y el 5,2% de Chile. Si bien en cuanto al volumen de turistas el Mundial cumplió, en la sociedad se produjo cierto ruido ya que el descontento por dicho evento representaba a más de la mitad de población. El residente local, el brasilero, reclamaba que las inversiones en vez de en estadios debían estar en la sociedad que no la estaba pasando bien; los revuelos sociales se dieron básicamente porque muchos de los brasileros no veían el desarrollo que auguraba el Mundial en sí.

A partir de dicho descontento es que situaciones de violencia antes y durante el Mundial se fueron desencadenando, pero fueron muy próximas al Mundial, con muchas de las compras y gastos públicos ya realizados y no generó un impacto inmediato en el turista.

Un caso distinto fue el de las Olimpiadas, ya organizadas y ensambladas 100% en Río de Janeiro. Para dicho evento, las autoridades pronosticaban unos 500 mil turistas provenientes del exterior; la realidad se quedó por debajo de lo esperado ya que según las estadísticas del Embratur, dicho evento implicó 400 mil turistas (17% desde Estados Unidos, 12% de Argentina, 7% desde Alemania).

Puede afirmarse que el caso de los Juegos Olímpicos difirió del Mundial de Fútbol, dado que para 2016 la problemática en el país se había profundizado, por una importante devaluación y consiguiente pérdida del valor del Real, y también por las marcadas diferencias sociales, entre otras razones.

Particularmente Río de Janeiro es una ciudad que tiene zonas que se recomienda no visitar; con la crisis económica todos los procesos generados para la pacificación de las favelas se fueron disolviendo, generando consecuencias directas sobre la estrategia turística “Favela Tour” y disminuyendo también la posibilidad de trabajo para dichos grupos.

En adición con el descontento social, varios grupos importantes fueron movilizándose en contra de dicho evento. Por ejemplo, previo a los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos los policías de dicha ciudad, que se suponía ser el gran partícipe en el proceso de seguridad, reclamaban los pagos de salarios y ante esta negativa comentaban que no iban a poder proteger a los locales y mucho menos a los turistas que visitasen la ciudad.

Un notable signo de esta problemática fue la protesta efectuada en el Aeropuerto Internacional de Galeão de Río de Janeiro, donde un grupo de efectivos se presentaron con una pancarta que decía:

“Bienvenidos al infierno, a la policía y a los bomberos no se les paga, quien venga a Río de Janeiro no estará seguro” (Caminos, 2016)



Esta serie de eventos, sumados a la crisis económica del país, redujo la llegada de turistas a Brasil, pero también perjudicó a los países limítrofes que se nutren año tras año de la llegada de turistas brasileiros.

Actualmente, las sedes construidas para los Juegos Olímpicos se encuentran en total deterioro, en un completo estado de abandono, esta situación es preocupante e impactante ya que habla de un país descuidado. Piletas inundadas, campos de golf destruidos, vandalismo en la señalética y en las obras de arte para embellecer los exteriores, son solo algunas de las postales que deja actualmente el recorrido por las sedes.



Río de Janeiro es uno de los puntos neurálgicos de Brasil sin dudas y muchas personas la visitan año a año. Sin embargo, en esta etapa en donde se debe salir adelante de un proceso de recesión, el turismo debe estar predispuesto como una estrategia principal. Esta ciudad no sufre de inseguridad solamente cuando se producen eventos mundiales, como se mencionara anteriormente.



Es de común conocimiento que en épocas de Carnaval o de Revellion la inseguridad aumenta ya que el flujo de gente es superior a cualquier otra época del año. Sería recomendable que Brasil en caso de querer empezar un camino de progreso comience por revisar las estrategias utilizadas hasta el momento, procurando en un corto plazo generar nuevos puestos de trabajos, reduciendo las grandes diferencias sociales y

permitiendo la redistribución de la riqueza y el florecimiento del país. El turismo puede hacer una contribución importante, pero la inseguridad puede ser su principal escollo.

CAPITULO 2: EL 11 DE SEPTIEMBRE Y EL TURISMO

En el capítulo anterior se expresó el interés primordial de esta investigación, el alma mater: argumentar y con evidencia empírica que la inseguridad, en cualquiera de sus posibles manifestaciones y tipos, es un factor determinante, sin hacer excepción, para el desarrollo de la actividad turística en cualquier destino del mundo.

Puede afirmarse que en el inconsciente colectivo social existe una premisa bastante fuerte y es la de relacionar a la inseguridad con aquellos países de menores recursos. Se supone que al tener acceso limitado a inversiones, proyectos, iniciativas, la inseguridad prevalecerá en estos, ya que se trata de países menos desarrollados, con más problemas de todo tipo, con mayores necesidades.

En contraparte, se estima que aquellos países con más años de institucionalidad, con un grado mayor de organización socioeconómica, afrontan de mejor manera las estrategias aplicadas en cuanto a la seguridad, en parte importante por la presencia de recursos que posibilitan esto de manera más sencilla, y por ello el índice de sucesos es más bajo.

Si bien coincidimos con esta postura, también pensamos que a mayor fortaleza y poder, mayores problemas; ser potencia mundial tiene sus desventajas sin dudas y muchos de los eventos que sucedan en dichos países repercuten de alguna manera en el desarrollo del resto, no solo de los países emergentes, es decir que a las potencias mundiales les vaya mal o les suceda algo específico que las debilite no es negocio para muchos.

Es por ello que en este capítulo nos adentraremos en un caso de resonancia mundial, recordado por todos, en donde observaremos como la violencia y, en consecuencia, la inseguridad engendrada, movilizaron a la actividad turística de manera inmediata, desestabilizando el curso natural de la ciudad, tanto para los residentes, como a los visitantes y turistas.

Estados Unidos de América es una gran potencia mundial, cuenta con más de 342 millones de habitantes y uno de los más altos PBI del mundo (15,7 billones de dólares). Es importante recalcar que esta nación significa para muchos un gran ejemplo a seguir, ya que es vista como un lugar en donde muchos quisieran vivir y es por esto que recibe todos los años grandes flujos de origen extranjero que desean asentarse ahí en búsqueda de mejores oportunidades.

No obstante estos datos, este país no se encuentra exento a que ocurran sucesos que puedan desestabilizar su curso natural, bien estructurado y funcionando; de hecho, sufrió en 2001 uno de los sucesos más trágicos del siglo XXI. Los atentados del 11 de septiembre de 2001, denominados de manera breve como 9/11 o 11-S son, aún varios años después, una imagen difícil de borrar de la mente.

Creemos que el 11-S es un gran hito en materia de inseguridad y también lo vemos como una oportunidad para intentar comprender de manera concreta el comportamiento del turista posterior a un atentado, qué lo motiva o desmotiva a visitar o no un destino, en donde encuentra limitaciones y hasta donde llega el deseo de conocer el mundo en contraparte a la necesidad básica de protección que encontramos presente en las teorías psicológicas planteadas en el capítulo anterior.

Consideramos que este suceso significó en su totalidad un caso ejemplar en donde se utilizaron dos motores para su desarrollo: la violencia y el terror, que fueron las herramientas principales para tratar de devastar a un gran destino turístico, Nueva York, y en consecuencia, la seguridad, logro de años anteriores, que se suponía que este país tenía.

Es por esto que para poder abordar y analizar mejor este acontecimiento se divide este capítulo cronológicamente en tres partes:

- Antes del atentado
- Durante el atentado
- Después del atentado

Esta división servirá para poder representar y explicar en una línea de tiempo como una ciudad, en este caso Nueva York, puede ir modificándose a partir de determinadas situaciones y como el turismo, como una de sus industrias principales, se beneficia o perjudica con dichas acciones.

2.1. Antes del atentado

Nueva York es una de las ciudades más importantes de Estados Unidos, sus incontables atractivos turísticos producen en millones de personas las ganas de conocerla y recorrerla. Términos como Wall Street, la Estatua de la Libertad, los museos MOMA y Guggenheim, entre otros, son atractivos suficientes como para generar este furor en la visita turística, una demanda casi automática. Previo al 2001, más específicamente al día 11 de septiembre de 2001, dentro del listado mencionado anteriormente, también

hallábamos como sitio de renombre a las famosas Torres Gemelas, ubicadas en el conocido World Trade Center del Bajo Manhattan. Dichas torres contaban con 110 pisos cada una.

Antes de adentrarse en lo sucedido con este atractivo turístico, es importante especificar como era Nueva York en décadas anteriores ya que esta ciudad, previo a ser una de las más visitadas a nivel mundial, pasó por un proceso de reestructuración para superar a la inseguridad que existía, producto de la presencia de pandillas, delito y violencia en la calle. Tan compleja era la situación que se vivía, que en 1990 la revista *Time* apodó a la ciudad como “La Gran Manzana Podrida¹⁷”.

En esta ciudad existía un conflicto¹⁸ claro por resolver, y las estrategias utilizadas finalmente le permitieron poder posicionarse como ciudad icónica del turismo; pero ¿cómo lo hicieron? La respuesta está en un nombre: Rudolph Giuliani¹⁹ quien fue uno de los alcaldes más reconocidos de la ciudad de Nueva York. El simple motivo de esto es por haber sido el máximo responsable en el proceso de reducción de delitos, combatiéndolo con una política de tolerancia cero²⁰. Esta política puso énfasis en la prevención de crímenes multiplicando la presencia de policías en las calles, restableció el vínculo entre la fuerza pública y la comunidad previniendo determinadas contravenciones como pintar grafitis, beber alcohol en la vía pública, entre otros.

Nueva York, previo a su gestión, era definida como una de las más peligrosas a nivel mundial; sus calles de noche eran intransitables, pero Giuliani redujo el crimen en un 65% y los homicidios en un 70%. En consecuencia y por su metodología, el FBI declaró a Nueva York como la ciudad más segura de EE. UU.

Esta política de reducción de delitos estuvo acompañada también de severas políticas de disminución en los tributos que se abonaban en varias ramas comerciales como los alquileres de comercios y de viviendas, así como también en los alojamientos hoteleros. Durante la gestión de Giuliani, Nueva York no solo creció en materia de seguridad, sino que también el turismo tuvo un pico sin antecedentes no hallado en años anteriores,

¹⁷ Nueva York tiene varios slogans de ciudad, entre ellos el término “La Gran Manzana”.

¹⁸ Conflicto: con (convergencia-uniión) + flictus (golpe) = el golpe entre varios.

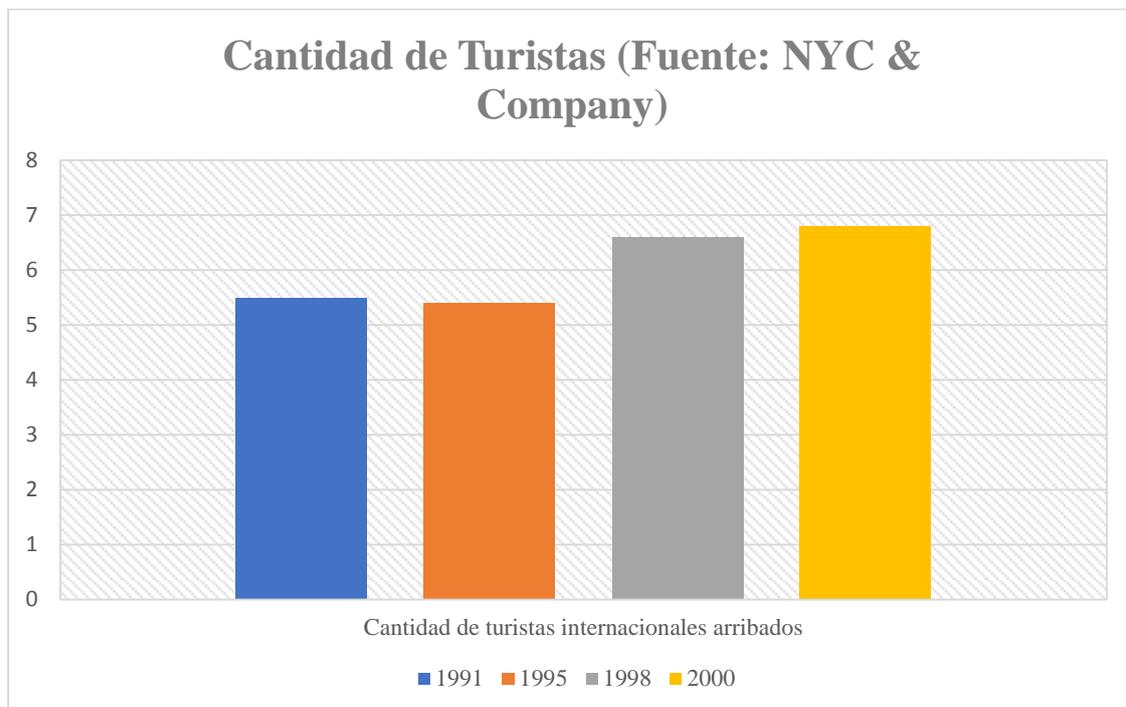
¹⁹ Rudolph Giuliani: abogado y político estadounidense, mejor conocido por su labor como alcalde de la ciudad de Nueva York desde 1994 a 2001.

²⁰ Tolerancia cero: es un enfoque de política de seguridad ciudadana basado en castigar severamente cualquier infracción legal sin importar la gravedad de la falta cometida, reduciendo al máximo el retardo entre la comisión del delito y la respuesta judicial.

permitiendo el resurgimiento económico de la ciudad y la generación de muchos puestos de trabajo.

Antes de este gobierno, Nueva York solía recibir en promedio entre 5 y 5,5 millones de turistas año a año. Con las mejoras en la ciudad, en el segundo periodo de gobierno de Giuliani, las sumas ascendieron a 6 millones anuales, con picos de 6,8 millones en el año 2000. Estos datos sugieren que las acciones implementadas impactaron de manera positiva en el público turístico. También era un factor positivo para esta llegada masiva de turistas que en esa época el visado, es decir las políticas de inmigración utilizadas para ingresar al país, era mucho más accesible que en la actualidad.

Puede observarse en el siguiente gráfico que la tendencia de cantidad de turistas recibidos en la ciudad de Nueva York era de un notable ascenso hasta el momento.



²¹ NYC & Company es una organización oficial de turismo que se encarga de la difusión y marketing de la ciudad de Nueva York.

Sin embargo, el curso natural de la ciudad en cuestión tuvo un imprevisto y se observaron radicales caídas en la llegada de turistas internacionales. Esta baja se relaciona directamente con el 11-S.

2.2. Durante el atentado

Asumimos que el turismo es una actividad que trata de escape, diversión, recreación. Cuando un destino turístico es lastimado por algún evento extraordinario, el turista, quién irá en búsqueda de encontrar una respuesta a esos deseos, puede decidir modificar su decisión y optar por otro lugar para recrearse.

Nueva York, particularmente, estuvo sometida fuertemente a esta disyuntiva y es aquí donde nos preguntamos ¿cómo una ciudad que estaba en pleno éxito y crecimiento, con mejoras constantes, puede de repente perder su valor como atractivo turístico?

Se ha observado en el capítulo anterior que la violencia en los países lastima de manera indiscriminada al sector en donde se producen. El turismo es una actividad que se ve instantáneamente perjudicada ya que generalmente la persona que decide emprender un viaje desea suplir su necesidad de ocio y el ocio no es disfrutable en un espacio en donde reina el caos y la incertidumbre.

Los hechos del 11 de septiembre de 2001 generaron un cambio en el paradigma turístico internacional. Nos atrevemos a decir esto ya que este evento produjo en las naciones una sensación diferente, el miedo, ese miedo de poder volver a ser atacado en cualquier momento y no poder controlarlo. Este factor repercutió tanto en la mente de los norteamericanos, como en los turistas internacionales y en mayor medida en el gobierno norteamericano quienes tuvieron que abordar un nuevo fenómeno en la agenda global: el terrorismo internacional.

Los atentados del 11 de septiembre se dividieron en 4 hechos trascendentes en donde en cada uno de ellos el factor principal fue el secuestro de aeronaves de vuelos comerciales de cabotaje, es decir con recorridos dentro del país, para ser impactados contra diversos blancos renombrados de los Estados Unidos. Es importante mencionar que eran vuelos de cabotaje porque esto asienta claramente cuál era el objetivo: quebrantar la seguridad y el orden de dicho país.

Dichos vuelos fueron secuestrados por una asociación de miembros de la red yihadista *Al Qaeda*, que es en la actualidad una de las más radicales y violentas del Estado

Islámico. La misma incorpora por mes 6.000 personas aproximadamente, una cifra preocupante, que se extiende a varios sitios del mundo. Este grupo extremista lleva su nombre en torno al término “yihad” que hace referencia a la Guerra Santa²² que justifica el accionar de este grupo en el nombre de Alá²³.

Los vuelos comerciales secuestrados fueron los siguientes:

- **Vuelo 77 de American Airlines**

El mismo impacto parcialmente sobre el edificio del Pentágono ubicado en el condado de Arlington, Virginia. Este edificio es la sede del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, allí trabajan 23.000 empleados militares y civiles, y cerca de 3.000 miembros de personal de apoyo.



- **Vuelos 11 de American Airlines y 175 de United Airlines**

Estos impactaron sobre el World Trade Center, expresión simbólica de uno de los más importantes distritos financieros del mundo. Aquí se encontraban las Torres Gemelas; el primero de los vuelos colisionó sobre la torre norte y el segundo sobre la torre sur.



²² Guerra con fines religiosos, supone una recompensa espiritual para quien participa o muere en ella.

²³ Al-lāh en árabe, término utilizado por la religión musulmana para referirse a Dios.

- **Vuelo 93 de United Airlines**

No alcanzó ningún objetivo y estrelló contra un campo abierto en Pensilvania. Se cree que su eventual objetivo era el corazón legislativo del país, es decir, el Capitolio de los Estados Unidos ubicado en Washington DC.



A partir de estos secuestros y posteriores impactos, el mensaje de quienes produjeron estos atentados se comprendió aún más: lo que se pretendía potencialmente era infringir en los centros de poder más especiales del país:

- Poder económico reflejado mediante la destrucción del World Trade Center
- Poder de defensa y seguridad impactando sobre el Pentágono
- Poder legislativo a través del posible impacto no efectuado sobre el Capitolio

Este suceso tuvo como consecuencia la muerte de aproximadamente 3.000 personas, 6.000 heridos y la desaparición de otras tantas. En adición, generó un sentido de pánico sin precedentes en la población estadounidense, marcando un antes y un después en la vida cultural de Occidente.

Como se mencionaba anteriormente, este hecho produjo miedo en el ser humano, más precisamente terror, y en eso sienta sus bases el terrorismo, que fue la actividad principal desarrollada en este atentado. Según el Departamento de Estado de los Estados Unidos el terrorismo es definido como:

“...el uso ilegal de la fuerza o violencia, perpetrada contra blancos no combatientes, llevada a cabo por grupos sub nacionales o clandestinos que coacciona o intimida al gobierno y a la sociedad con objetivos políticos, religiosos o ideológicos...” (US State Department, 2002)

En el caso citado, el tipo de terrorismo aplicado fue el de tipo suicida, que es aquel que se caracteriza por el registro de la aptitud para sacrificar la propia vida en el proceso de destruir, o intentar destruir, un blanco para alcanzar un fin político (Gunaratna, 2000). Es decir, el atacante aquí es consciente que casi con toda probabilidad finalizará la misión sin

vida, yendo más allá de su instinto de auto preservación. En este tipo de terrorismo se puede observar claramente que el candidato a efectuar el ataque posee una fuerte motivación que puede ser de tipo patriótica, religiosa y hasta incluso en ciertas situaciones, una mezcla de ambas.

Hasta ese entonces, la palabra terrorismo²⁴ no tenía tanto renombre, no se quiere decir con esto que no hubiese antecedentes o que el 11-S fue el origen de, pero sí dejar asentado que este episodio fue un antes y un después, ya que desde aquí se reinventa la actividad terrorista como un fenómeno transnacional y eso le dio cierta popularidad no adquirida anteriormente.

Lo que interesa dejar en claro y tratar de dilucidar es que el terrorismo a partir de aquí pasa a ser un condicional importante a la hora de viajar, ya que como se dijo, es una manera más de engendrar violencia en un destino turístico. En adición, esta actividad cuenta con gran difusión mundial ya que tanto los destinos golpeados como los mismos grupos terroristas se encargan de desplegar la información en los medios masivos, sobre todo en las redes sociales (mayormente Twitter²⁵) en donde se genera gran impacto y lucha virtual entre bandos.

El terror se caracteriza por paralizar al sujeto, aquí este tiende a perder su defensa. Esta actitud de temor no suele darse en condiciones normales, sino que en las que son extrañas y misteriosas, un atentado cumple con estas características y es por ello por lo que el ser humano reacciona de dicha manera.

La demanda de algo, en este caso viajar, es sostenida por aspectos psicológicos, es decir que un factor “x” puede influir y cohibir la actividad turística, en otras palabras, con estos episodios se puede observar cuan elástica es la demanda con respecto a destinos en donde se presentan atentados terroristas; en términos económicos la elasticidad mide la intensidad con la que responden los turistas ante una determinada variación, es decir el comportamiento del consumidor medio.

En Nueva York se tuvo que realizar un amplio proceso para retraer este sentimiento presente en la sociedad mundial y, esto mismo es lo que se analizará a continuación, ya que

²⁴ Terrorismo: viene del sufijo -ismo (doctrina, actividad) sobre la palabra “terror” y está del latín *terror* = “miedo muy fuerte”.

²⁵ Twitter es una red social que se caracteriza por la producción de mensajes que pueden ser difundidos masivamente en tan solo segundos. Su difusión y llegada es muy efectiva.

interesa rever y comprender si estas acciones alcanzan o no para revertir la demanda turística.

2.3. Después del atentado

Como ya se mencionara anteriormente, el día 11 de Septiembre significó un vuelco en la historia mundial, un antes y un después, ya que impactó sobremanera a las políticas de seguridad utilizadas en los países hasta el momento. Este evento será siempre recordado por el mundo porque fue el día que una potencia mundial fue golpeada en unos de sus máximos epicentros, demostrando que nadie está exento a sufrir un episodio de esta magnitud.

El terrorismo, que tomó total protagonismo, pasó a ser un jugador principal en las planificaciones mundiales y Estados Unidos, como principal afectado, tomó varias medidas al respecto, sobre todo en los medios tecnológicos utilizados hasta la fecha y en los transportes públicos que se han presentado como los vehículos fundamentales para la concreción de los atentados.

Es de común conocimiento que en aquellos países de mayor desarrollo generalmente no existe ausencia de protecciones o medios para proteger a sus habitantes, sino todo lo contrario; en estos tiende a existir en detrimento una excesiva manía vinculada a la búsqueda incesante de la seguridad, producto de un mundo que se caracteriza por estar interrelacionado a partir de la globalización, y es esta búsqueda, lo que genera un sentimiento constante de inseguridad. Es aquí donde se encuentra el mayor desafío que tuvo que solventar Estados Unidos, cómo suplir este sentimiento híper desarrollado.

En relación con la búsqueda incesante de seguridad que se mencionara en el párrafo anterior, es que se han desarrollado varias prácticas que contribuyeron con este empeño por la seguridad y que determinaron la creación y/o el impacto en la industria turística modificando estrategias en el transporte aéreo, hotelería y atractivos turísticos, así como también en agencias gubernamentales. El presupuesto destinado para la seguridad en Estados Unidos desde 2002 y hasta 2006 ascendió anualmente en US\$50.000 millones en comparación con toda la década del 1990.

Encontramos una serie de ejemplos que ayudan a caracterizar y poner en contexto estas acciones y que se presentan a continuación.

Impactos en el transporte aéreo

El 11-S influyó en varios aspectos de política internacional y protocolos de seguridad. A nivel turismo, una de las industrias más afectadas fue la del transporte aéreo, dado que esta fue vulnerada al 100% durante el atentado y esto permitió la exposición de la misma ante la crítica social.

En cifras podemos mencionar los siguientes datos importantes:

- Los viajes de larga distancia crecieron un 40% en el mundo del 2000 a 2010 pero en Estados Unidos solo lo hicieron un 2%.
- Se estima que se perdieron alrededor de 600 mil millones de dólares y 375 mil puestos de trabajos relacionados directamente al área turística, según la Travel Industry Association of America.

De este modo, surgieron muchas modificaciones, como por ejemplo cambios profundos en los procesos de seguridad de los aeropuertos, con mayores y mejores controles para la tripulación y pasajeros, revisión de aviones, generando en consecuencia un gran revuelo en el sector.

Este gran impacto sobre la sociedad estadounidense generó además de temor, un aumento en el 20% de las tarifas de transporte aéreo debido a los nuevos procesos de seguridad que debieron implementarse en cada uno de los vuelos entrantes, salientes y de cabotaje que se realizasen por esta región.

Una de las modificaciones más trascendentes que contrajo este episodio fue la incorporación de puertas blindadas para las cabinas del avión, las cuales previo al 11-S estaban siempre abiertas durante los viajes. En la actualidad deben permanecer cerradas en todo el vuelo y los pilotos pueden observar mediante monitores quienes están del otro lado; nadie más que ellos pueden estar en dicho espacio. Esta normativa se inició en enero de 2002 y fue emitida por la Administración Federal de Aviación (FAA)²⁶ norteamericana, y en consecuencia, desde marzo de 2002, según la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO)²⁷ todos los vuelos internacionales con más de 60 pasajeros debieron hacer lo mismo.

El miedo a viajar a Estados Unidos se reflejó claramente en las cifras presentadas anteriormente. Esta proximidad al riesgo con respecto al sujeto predeterminó una amenaza

²⁶ FAA: Federal Aviation Administration

²⁷ ICAO: International Civil Aviation Organization

y una inmediata respuesta que pudo ser traducida en huida o enfrentamiento, siendo la huida la elección de no viajar y el enfrentamiento el elegir realizar un viaje.

El ataque al World Trade Center produjo entre los habitantes una sensación profunda de pánico que los psicólogos han denominado estrés postraumático, ya que se teme que en cualquier momento pueda volver a ocurrir un atentado de similar magnitud en donde se involucre algún tipo de daño físico para el individuo.

Un artículo publicado por el diario *New York Times* titulado “*For Fear of Flying, therapy takes to the skies*”²⁸ (Murphy, 2007) confirmaba la existencia de la fobia a los aviones luego del 11 de septiembre, ya que dejaba demostrando un pico de casos de pánico o fobia a viajar en avión. En este sentido, hubo un gran impacto psicológico principalmente porque aquellos que querían viajar en avión sabían que en caso de un atentado las posibilidades de detectar el riesgo eran bajas y, en consecuencia, el poder sobrevivir tenía un porcentaje bajo. Esta problemática también se reflejó en la tripulación de cabina que, según el informe, personas que contaban con hasta 15 años de experiencia sufrieron episodios de ansiedad, fobias y pánico, entre otras.

Para poder contrarrestar estas situaciones es que se incentivó a la generación de mejoras en los aeropuertos incorporándose nuevas metodologías y tecnologías de gestión para el momento previo al embarque, que permitió mayor seguridad a quienes abordarían la aeronave. Entre dichos métodos pueden mencionarse los siguientes:

- Aumentos de máquinas de rayos X para controlar el equipaje de mano y los detectores de armas y explosivos.
- Aparición de los escáneres corporales en el control.
- Prohibición de portación de objetos filosos (tijeras, alicates, máquinas de afeitar) o cualquier otro objeto considerado peligroso. Estas prohibiciones existían previo a los atentados, pero las listas de objetos dañinos eran más escasas y con reducido detalle.
- Prohibición de transportar líquidos a bordo, salvo que sean en contenido inferiores a 100 ml. A su vez para su portación se indica a los pasajeros y tripulantes que dichos contenidos deben ir dentro de bolsas plásticas transparentes.

²⁸ En español “Por miedo a volar, la terapia se va a las nubes”.

- Existe también la obligación de quitarse zapatos, cinturón y abrigos en los controles de seguridad, así como poner por separado, previo al scanner corporal, los dispositivos electrónicos como ser celulares, computadoras de mano, entre otras. Esta condición se aplicó dado que, a posterioridad del atentado, en diciembre de 2001, se pudo detectar en un pasajero de nombre Richard Reid la presencia de explosivos en sus zapatos. Dicho sujeto iba a emprender un vuelo desde París a Miami.

Los cambios en las políticas de seguridad aérea tuvieron un objetivo trascendental, darle mejores recursos a las aerolíneas y aeropuertos y así poder de a poco reflotar el público turístico que se trasporta mediante dicho medio.

Modificaciones en la hotelería y en los atractivos turísticos

Los atentados terroristas no solo afectan a la industria turística, sino que también contrarrestan las capacidades del mercado receptor y su economía principalmente. En este sentido es sumamente importante que, para revertir esta imagen generada en el turista, se produzca una estrategia anti-terrorista de atracción para revitalizar el destino, reduciendo las consecuencias.

Principalmente en la industria hotelera y su próspero desarrollo se hizo hincapié en las maneras de construcción vigentes. Se adicionaron en muchos proyectos la presencia de barreras de cemento, detectores de metales, redes de cámaras sofisticadas que permiten observar todo lo que sucede dentro y fuera de los establecimientos. En adición, los ascensores fueron adaptados para que puedan ser utilizados en evacuaciones y en Manhattan, particularmente, se ubicaron cámaras de seguridad para monitorear permanentemente la ciudad con el fin de evitar nuevas acciones terroristas.

Se preguntarán que sucedió en la zona donde se produjo la colisión de los aviones con las torres. Puede mencionarse que luego del atentado, para el ex World Trade Center se adoptó el nombre de “Ground Zero” (en castellano Zona Cero), un término que es comúnmente utilizado para designar a las zonas de mayor devastación en tragedias. Dicho espacio tiene una dimensión de 65.000 m² y la limpieza de los escombros del atentado duró hasta mayo de 2002.

Posteriormente a la limpieza de la zona es que se pensó en qué podría construirse en dicho espacio, y después de varios concursos, revisiones y licitaciones, se construyó.

Bajo el diseño efectuado por David Childs y Daniel Libeskind²⁹, emergió un nuevo edificio denominado One World Trade Center (originalmente denominado como Freedom Tower) que actualmente, además de ser un centro económico como en su momento lo fueron las anteriores Torres Gemelas, también cuenta con un observatorio que la convierten adicionalmente en un nuevo producto turístico, sumamente atractivo para aquellos turistas que visitan Nueva York.

En lo que es la zona de Ground Zero también puede encontrarse hoy en día un Museo y un Memorial denominado Reflecting Absence,³⁰ que consiste en un campo de árboles interrumpido por los cimientos de las Torres Gemelas. En el fondo de estos cimientos hay piscinas de agua y en las paredes están inscritos los nombres de las víctimas. Se encuentra abierto a la visita de turistas para que puedan observar piezas encontradas post atentado, testimonios de familiares, en síntesis, varios componentes del suceso. Es importante mencionar que por sobre todas las cosas el objetivo de este espacio está dedicado a la memoria de las víctimas y a sus familias, ya que hubo cuerpos no encontrados en el atentado y esta es una manera simbólica de que estén presentes y que sus voces no se silencien nunca.

Con esto queremos resaltar la manera que esta ciudad encontró para revitalizarse como destino turístico principal y de a poco ir sumando adeptos.

Creación de nuevas agencias gubernamentales

El gobierno de los Estados Unidos ha realizado varias incorporaciones en sus agencias estatales vigentes tras el 11-S; muchos de ellos son organismos que hoy día siguen en función ya que han demostrado un buen aporte al orden y a la seguridad nacional e internacional.

La principal agencia gubernamental incorporada luego de los atentados fue el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (DHS)³¹. Dicha organización tiene la responsabilidad de proteger el territorio estadounidense de ataques terroristas y responder ante desastres naturales y emergencias.

El DHS tiene determinadas misiones principales a cumplir que son:

²⁹ Arquitecto nacionalizado norteamericano nacido en Polonia el 12 de mayo de 1946.

³⁰ En castellano “Reflejando la ausencia”.

³¹ DHS: Department of Homeland Security

- Prevenir el terrorismo y mejorar la seguridad evitando ataques terroristas, impidiendo la adquisición, importación, movimiento o uso no autorizado de materiales y capacidades químicas, biológicas, radiológicas y nucleares dentro de los Estados Unidos y reduciendo la vulnerabilidad de la infraestructura crítica y los recursos clave y los eventos más importantes a los ataques terroristas y otros peligros.
- Asegurar y administrar las fronteras sobre todo en los puntos de entrada por aire, tierra y mar, procurando así salvaguardar y racionalizar el comercio y los viajes legales perturbando y desmantelando a las organizaciones criminales y terroristas transnacionales.
- Aplicar y administrar leyes de inmigración en donde se priorice la identificación y remoción de extranjeros criminales que representen una amenaza para la seguridad pública.
- Proteger y resguardar el ciberespacio analizando y reduciendo las amenazas y vulnerabilidades cibernéticas.
- Asegurar la resiliencia³² a los desastres.
- Madurar y fortalecer a la de seguridad nacional.

Como se mencionara más arriba, la industria aeronáutica fue una de las que tuvo muchas modificaciones y mejoras tras el atentado del 11 de septiembre; dichas modificaciones fueron impulsadas por un organismo específico. El gobierno de los Estados Unidos desarrolló en consecuencia a los atentados, a la Administración de Seguridad para el Transporte (TSA)³³ ya que encontró muchas falencias en el sistema vigente y consideraron necesaria una agencia regida por el gobierno que supervisara todos los procesos utilizados hasta el momento para renovarlos y mejorarlos y evitar así la fragilidad encontrada en el sistema anterior. Todas aquellas incorporaciones en los aeropuertos, ya mencionadas, como los escáneres corporales o las reglas para los líquidos portados en la aeronave, entre otros, fueron proyectos promovidos por dicho organismo.

Es importante mencionar que la misión principal de la TSA es: “...*proteger los sistemas de transporte de la nación para garantizar la libertad de circulación para las*

³² La resiliencia en psicología, capacidad que tiene una persona para superar circunstancias traumáticas como la muerte de un ser querido, un accidente, etc.

³³ TSA: Transportation Security Administration

personas y el comercio...” (Transportation Security Administration, 2016), es decir, proporcionar la seguridad de transporte más eficaz de la manera más eficiente como una organización de alto nivel de lucha contra el terrorismo; en otras palabras, fue diseñado para prevenir ataques similares en el futuro.

De ambas agencias podemos comentar que el desarrollo permitió la utilización de prácticas y procesos elaborados a partir del error. Estados Unidos tomó luego de los atentados del 11-S una postura obsesiva por la seguridad y es por ello por lo que quizás a veces uno cuando decide emprender una visita como turista a los Estados Unidos puede llegar a sentirse invadido por los protocolos que debe superar para el ingreso al país.

Una de las condiciones principales para el ingreso a dicho país actualmente es la portación de una visa que habilite al turista a poder entrar al territorio norteamericano. Argentina, por ejemplo, era uno de los países que previo al 11-S contaba con el sistema de Visa Waiver³⁴ que con tan solo tener el pasaporte en regla se podía disfrutar del país. Es de común conocimiento que los requisitos para obtener el visado son bastante complejos y viajar o no a Estados Unidos depende exclusivamente de esto haciendo difícil la planificación de este destino turístico para aquellos que no cuenten con la posibilidad de visa.

A partir del desarrollo de las agencias mencionadas en este apartado se lograron con el tiempo la obtención de diferentes fuentes de datos para poder seguir mejorando los procesos. Uno de los ejemplos más claros actualmente de la existencia de datos es la creación del Índice Global de Terrorismo (GTI)³⁵.

Este índice tiene como objetivo la clasificación sistemática de las naciones de acuerdo a la actividad terrorista que registran. Según los informes, en la década siguiente al 11 de septiembre de 2001, el número de ataques terroristas cada año se ha cuadruplicado.

Es importante mencionar que según el Global Terrorism Index³⁶ se determinó la existencia de 56 asociaciones de tipo terrorista, en donde el más peligroso es Estado

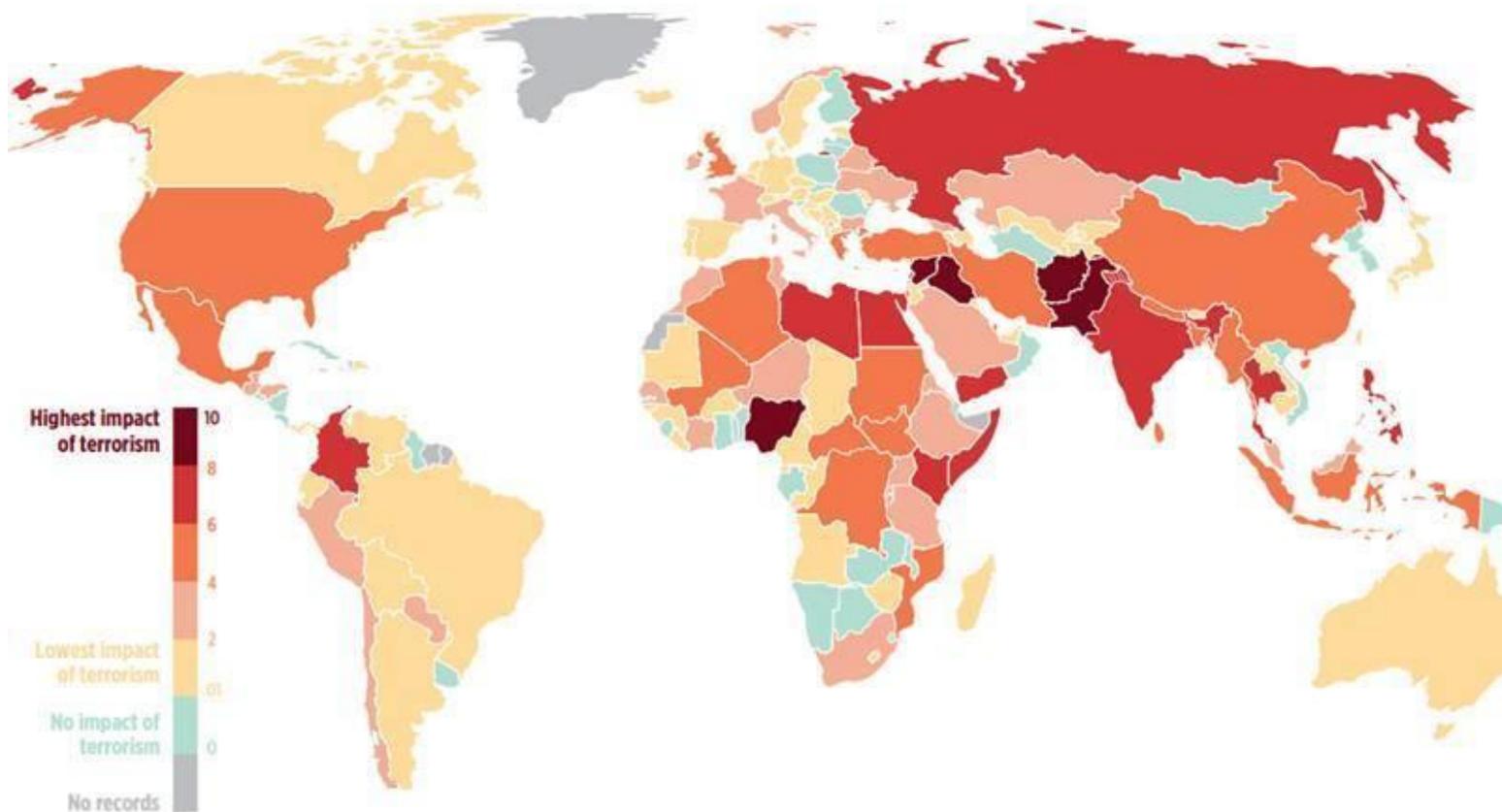
³⁴ Visa Waiver es un programa de exención de visa. El Programa de exención de Visa (en inglés: Visa Waiver Program, VWP) que autoriza la entrada en los Estados Unidos sin necesidad de visa a los ciudadanos de los países participantes en el VWP.

³⁵ Global Terrorism Index

³⁶ El Índice de Amenaza de Grupo (GTI: Global Terrorism Index) es un informe desarrollado por el Institute for Economics and Peace (IEP). Este se encarga de generar un ranking de naciones relacionadas con actividades terroristas.

Islámico (Siria e Iraq). En dicho ranking puede encontrarse gran parte de grupos provenientes de África y Oriente Medio, así como también un fuerte incremento de la actividad en Colombia con el grupo ya mencionado en el capítulo anterior (FARC).

El siguiente mapa sintetiza la situación actual:



2.4. El turismo de Nueva York en la actualidad

Utilizamos gran parte de este capítulo en explicar cómo era Nueva York previo al atentado y las reformas que se tuvieron que hacer para ser considerada como una gran metrópolis. Posteriormente también se comentó como los atentados hicieron que esta ciudad tuviese una decadencia y finalmente comentamos que acciones se tomaron para poder sacar a flote a la ciudad y las problemáticas que se vivían.

El objetivo principal de la estructura de este capítulo, más allá de presentar el evento de una manera prolija y entendible, era poder llegar a esta instancia y comprender si

estas acciones tuvieron o no repercusiones positivas. Es decir, hasta qué punto los procesos desarrollados fueron o no efectivos.

Este trabajo final de maestría tiene como objetivo poder reflejar a la violencia como un posible motivo de caída del turismo en los destinos a visitar. Particularmente en Nueva York uno creería que el panorama podría ser muy negativo e imposible de levantar, más que nada por la presencia de miles de personas muertas que hacen que este sea un evento de difícil olvido.

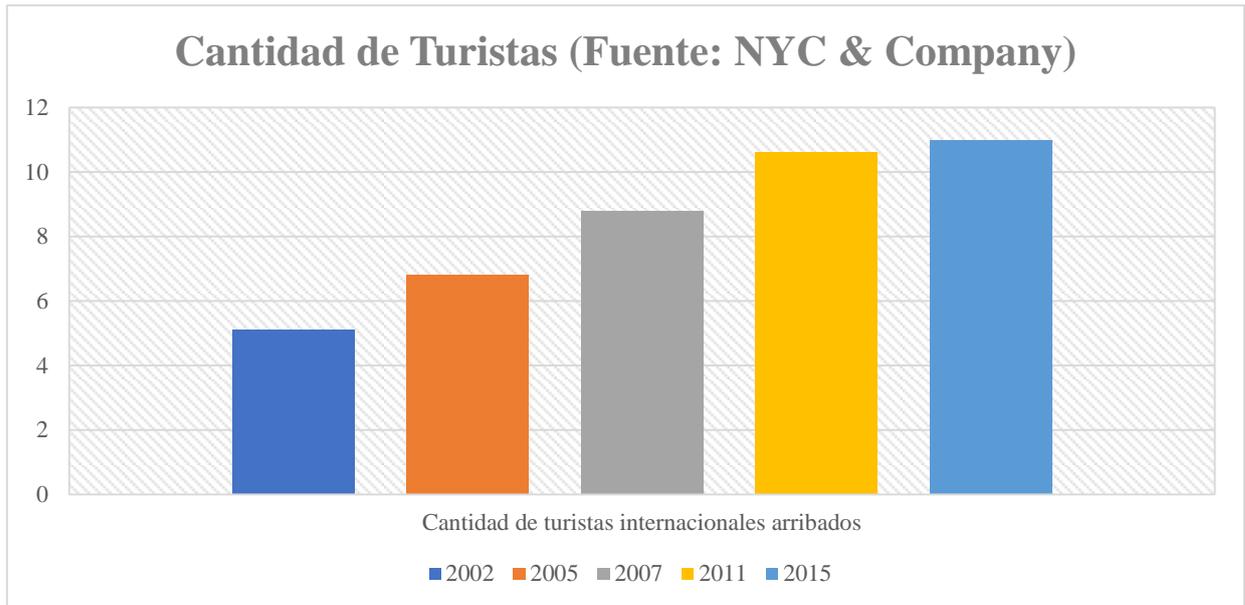
Si bien en principio la actividad turística se vio influida por las nuevas prácticas migratorias, como los exigentes visados, o también por el temor a viajar en avión como mencionamos anteriormente, fue también muy llamativo que muchas personas que habían conocido a las Torres Gemelas ahora querían conocer como quedó el espacio sin ellas.

Con esto queremos decir que la misma tragedia fue indirectamente propuesta como un atractivo turístico, Nueva York encontró su reconstrucción turística a partir de esta tragedia. Recalcamos indirectamente, porque nos animamos a afirmar que ningún país quiere pasar por una tragedia de este tipo.

Como dato trascendente y que se alinea con esta tendencia mencionada podemos comentar que Ground Zero luego del derrumbe del World Trade Center fue uno de los sitios de mayor demanda mundial, y es llamativo también que su principal atractivo, además del museo y el observatorio, consiste hoy día en recorridos a pie realizados por diversas personas a las que los atentados les cambiaron la vida.

A partir de 2005 la ciudad de Nueva York comenzó a recuperar el volumen de turistas extranjeros que venía teniendo en el año del milenio, 6,8 millones aproximadamente. En 2010 el pico de turistas extranjeros fue de casi 10 millones y llegando a los días de hoy cuando Nueva York está promediando la visita record de 12,65 millones de turistas extranjeros, que si a eso se le adiciona el turismo interno (47 millones de turistas aproximadamente) podemos afirmar que esta ciudad es anualmente visitada por 60 millones de personas. En 2016 la demanda hotelera fue de 34,9 millones de noches vendidas que equivalen a 111.000 habitaciones.

El siguiente cuadro demuestra la evolución en cantidad de turistas año a año:



Las autoridades neoyorkinas, específicamente su alcalde actual Bill de Blasio³⁷ tienen una visión muy auspiciante acerca del turismo. Recientemente opinó sobre la actividad comentando que:

“...Más turismo significa que más personas están invirtiendo en la ciudad de Nueva York y pueden crear más puestos de trabajo para la gente. Nueva York es una metrópolis culturalmente rica y diversa, con mucho para ofrecer a aquellos que la visitan...”

Por otro lado, Fred Dixon, presidente y CEO de NYC & Company³⁸, considera que el gran puntapié que tuvo la ciudad de Nueva York se debió a la combinación lograda entre los atractivos antiguos y las nuevas incorporaciones como el *9/11 Memorial & Museum* o el *One World Trade Center*. Esta compañía se dedica a maximizar las oportunidades de viajes y turismo en los cinco barrios de la ciudad, procurando construir prosperidad económica y difundir la imagen dinámica de la ciudad de Nueva York en todo el mundo. Tiene por objetivo invitar a todos los turistas del mundo a disfrutar de las múltiples propuestas que ofrece la ciudad.

NYC & Company proporciona recursos para que los visitantes descubran todo lo que necesitan saber sobre qué hacer y ver en Nueva York. Cuenta con un equipo de desarrollo de mercado integrado en la ciudad de Nueva York, con un enfoque en viajes de

³⁷ Es desde 2014 el alcalde de la ciudad de Nueva York, oriundo del Partido Demócrata estadounidense que no tomaba el poder en la ciudad desde 1993.

³⁸ Agencia de marketing y turismo de la ciudad de Nueva York.

grupo, reuniones/con convenciones, ocio y eventos que incluye 17 oficinas de representación en los cinco continentes.

A partir de los números auspiciosos de turistas arribados a la ciudad es que NYC & Company, con el objetivo de seguir aumentándolos, desarrolló para 2017 un nuevo programa que denominó “Nonstop NYC”. Este se encuentra compuesto de varios proyectos desarrollados en años anteriores y tienen la virtud de destacar a los 5 barrios de la ciudad incluyendo varios puntos de interés como la gastronomía o el teatro. Entre ellos podemos encontrar los siguientes programas:

- NYC Restaurant Week
- NYC Broadway WeekSM
- NYC Off-Broadway WeekSM
- NYC Attractions Week

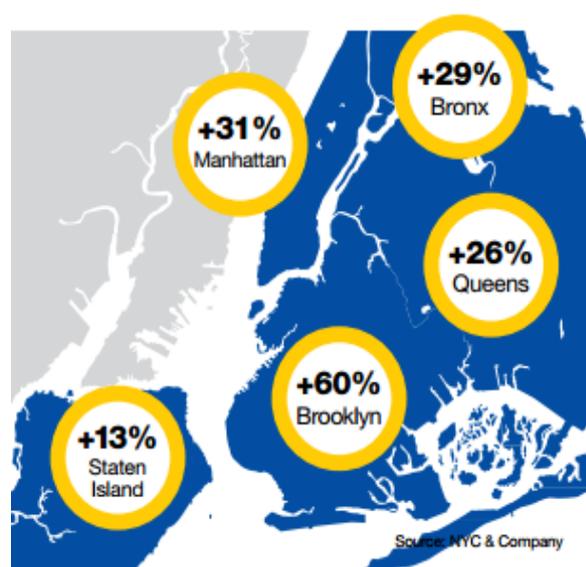
En adición a estas propuestas, NYC & Company también está actualmente ofreciendo alternativas para potenciar el turismo en invierno. Han desarrollado esto ya que consideran que el “...*invierno es uno de los periodos más atractivos y económicos del año para visitar la urbe y con un sinfín de actividades y proposiciones en los cinco distritos...*” (Ladevi Ediciones, 2017).

De esta manera, en enero y febrero particularmente, los turistas podrán apreciar la fisonomía de la ciudad nevada, aprovechar las ofertas presentes, filas más cortas en las atracciones, promociones en los hoteles, entre otros. Dentro de esta propuesta se ofrecen como puntos principales de visitar a sitios como:

- Visitas a Arthur Avenue, propuesta como la verdadera “Little Italy”, ubicada en el Bronx.
- Descubir el Bronx Museum of Arts.
- Recorrer Prospect Heights o el Brooklyn Museum, para terminar la visita caminando por el Brooklyn Bridge.
- Patinar sobre hielo en Wollman Rink del Central Park, en la pista del Rockefeller Center o en el Winter Village de Bryant Park.
- Visitar y recorrer en el barrio de Harlem la calle comercial 125 que presenta museos, el legendario Apollo Theater y el Restaurante Sylvia’s.
- Tomar un ferry gratis a Staten Island y observar las vistas panorámicas de los rascacielos.

Con estas estrategias en desarrollo lo que se pretende es que el turismo llegue a todos los puntos de la ciudad (Harlem, Bronx, Brooklyn, Staten Island), y en adición, también permitir a ciudades aledañas como ser New Jersey, crezcan a la par de este monstruo turístico, produciendo mayores fuentes de trabajo, prosperidad económica y redistribución de las riquezas. Es por ello que también se han mejorado las rutas, accesos y transportes públicos entre una ciudad y otra.

Actualmente la demanda de alojamiento responde según el siguiente mapa en donde más del 60% de las personas deciden alojarse en Brooklyn en vez de Manhattan (31%) por una cuestión de costos y porque en adición, la misión de NYC & Company que es la de difundir todos los atractivos de Nueva York. La propuesta fue tomando valor con el correr de los años, permitiendo así el crecimiento de los barrios más relegados como Bronx o Queens.



La pregunta principal a responder es como Nueva York con el nuevo gobierno presidido a partir de 2017 por Donald Trump³⁹, candidato por el Partido Republicano, seguirá el flujo de acciones inclusivas en este imperio del turismo en donde 51 de 100 empresarios son de origen extranjero y que son quienes manejan, en gran parte, la economía de la ciudad.

Esta problemática la planteamos dado que varias de las políticas apoyadas por el nuevo presidente corresponden a políticas inmigratorias perjudicando así a aquellos que no sean oriundos del país, generando un gran revuelo social. Es importante resaltar también que el actual alcalde no apoya las iniciativas de Trump, encontrándose totalmente en la oposición. Entonces nos preguntamos ¿cómo influirá el descontento social en la seguridad de la ciudad y del país? ¿Repercutirá esto en algunas de las asociaciones terroristas mundiales?

³⁹ Actual presidente electo de los Estados Unidos de América.

CAPITULO 3: EUROPA, LOS ATENTADOS Y EL TURISMO

Europa, el viejo continente, es un destino turístico que recibe visitas mundiales en todas las estaciones del año. Su notable antigüedad y en consecuencia su historia engendrada generan en los turistas el deseo de visitarla por lo menos una vez en la vida. Ir a Europa, turísticamente hablando, es un viaje obligatorio en la agenda de cualquier turista extra europeo, entre los cuales está el principal mercado mundial, Estados Unidos. Este carácter de viaje “obligatorio” hizo del continente uno de los más populares y demandados. Con 51 países en la actualidad, Europa es un destino que suple a todos los tipos de viajes.

Es un continente que tiene infinidad de atractivos que merecen el viaje desde el otro lado del mundo para poder visitar y disfrutar; a algunos les atrae su historia, la multiplicidad de culturas en un mismo espacio, las bellezas naturales, la facilidad para el transporte, la amplia y variada oferta de alojamiento, la arquitectura, las playas, las compras. En simples palabras, es un destino que puede producir múltiples sensaciones con su visita y es por ello que mucha gente anhela este viaje por encima de otros lugares.

Según Eurostat⁴⁰, que es la oficina de estadísticas de la Unión Europea con sede en Luxemburgo, el turismo desempeña un papel fundamental, dado que tiene impacto directo sobre la economía y creación de empleos, así como por sus implicaciones sociales y medioambientales. Es tal la importancia de esta actividad en dicho continente que 1 de 10 empresas no financieras radicadas allí pertenece al sector turístico, dándole trabajo a más de 12 millones de personas.

Dentro de los destinos más visitados podemos mencionar que España, Francia, Italia y Reino Unido son los más elegidos por los turistas internacionales, es decir no oriundos de dicho continente, representando casi el 57% de la demanda total entre los cuatro. Entre los destinos menos visitados podemos encontrar a Luxemburgo y Letonia.

Las visitas turísticas son determinantes para la economía de estos países; por ejemplo, España, que está sufriendo una gran crisis económica, apuesta al turismo ya que esta es su actividad principal generando empleo y movimiento económico. En 2014 España recibió solo por parte del turismo 35.400 millones de euros registrando el mayor ingreso neto de la región.

⁴⁰ Eurostat cuenta con versión online para poder visualizar las encuestas realizadas (<http://ec.europa.eu/eurostat>).

La Unión Europea en sus comunicados presenta a Europa como primer destino turístico del mundo y sus peculiaridades: su carácter de destino fragmentado en diferentes países y en donde las estadísticas reflejan el enorme flujo de viajes intraeuropeos; y el desarrollo de un nuevo contexto político en donde esta industria debe adaptarse a las evoluciones de la sociedad que influirán en la demanda turística y hacer frente a las dificultades impuestas por la estructura actual del sector, sus especificidades y su contexto económico y social (Unión Europea, 2010). Lo que esta organización busca es fomentar un planteamiento coordinado de las iniciativas vinculadas al turismo y definir un nuevo marco de actuación para aumentar la competitividad de dicha actividad y su capacidad de crecimiento sostenible.

Como sucedió en los casos anteriores, la presencia de violencia en este continente permitió reflejar caídas en el turismo en distintas etapas y destinos. El accionar de grupos terroristas post 11-S incrementó mundialmente y Europa no fue la excepción ya que podemos encontrar un vasto listado de ejemplos a desarrollar. Podemos afirmar entonces que el turismo suele ser un objetivo frecuente del terrorismo ya que causa una fuerte resonancia.

El objetivo de este capítulo es ir describiendo destino por destino como la violencia desarrollada a partir de atentados terroristas en distintos episodios fue influyendo en la renombrada demanda turística que tiene este continente.

Lo trascendente y que hace a estos casos dignos de estudio es que estos atentados en su mayoría fueron en destinos que coinciden con aquellos que presentan mayores demandas turísticas y esto no puede decirse que se deba a pura casualidad.

A partir de esta premisa es que recorreremos cronológicamente los casos sucedidos en países como España, Francia, Reino Unido, Alemania, Bélgica y Turquía, puntualmente para las ciudades de:

- Berlín
- Estambul

- Londres
- Madrid
- Niza
- París
- Wurzburg
- Manchester

Comenzaremos con el atentado sucedido en la ciudad de Madrid en 2004, 2 años y unos meses después que lo sucedido en la ciudad de Nueva York, un evento que volvió a golpear al mundo y hacer ruido en la seguridad de los países.

3.1. Madrid, el atentado en Atocha

Es una realidad que luego de la caída de las Torres Gemelas el mundo quedó movilizado, paralizado y muchos países se replantearon sus estrategias y medidas de seguridad. Europa fue un punto clave para los ataques terroristas y es por ello, que siendo un continente que se nutre del turismo constantemente, se vio obligado a actuar con mayor velocidad.

Madrid es una de las ciudades europeas de mayor entrada de turistas y esto se debe a que muchos de los vuelos que arriban desde otros países suelen hacer conexión en el Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas⁴¹. Entonces es común que muchos turistas extranjeros aprovechen esta escala para conocer la ciudad. Aproximadamente la ciudad es visitada anualmente por 4,5 millones de turistas extranjeros.

Europa tiene la particularidad de poder ser recorrida por su vasta red de ferrocarriles y muchos turistas prefieren utilizar este sistema para evitar subirse a un avión. Esta red de trenes también es utilizada por los residentes de la zona que para trasladarse en sus jornadas laborales suelen disponer de este servicio y, específicamente en España cuentan con la red nacional de trenes Renfe Operadora. Vale hacer esta aclaración dado que el episodio que nos encargaremos de relatar a continuación sucedió en este medio de transporte.

Sucede que la ciudad de Madrid amaneció el 11 de marzo de 2004 con sus medios de comunicación revolucionados, la noticia difundida era la siguiente: una serie

⁴¹ Antiguamente denominado Aeropuerto Madrid-Barajas, cambia su denominación en 2014.

de bombas habían explotado en varios trenes de Madrid con pocos minutos de diferencia. Específicamente dichas explosiones se dieron en la estación de Atocha, con un saldo de 35 muertos; en la calle Téllez, donde murieron 63 personas; en la estación El Pozo, perdiendo la vida 65 personas; y finalmente en la estación Santa Eugenia con 14 fallecidos. El total de muertos fue de 191, ya que a las víctimas en las estaciones se les sumó a aquellas fallecidas en el hospital por las heridas sufridas.

El impacto en la sociedad fue muy fuerte y sobre todo con respecto a la estación de Atocha ya que esta es una de las más importantes de la ciudad de Madrid porque funciona como nudo ferroviario, es decir que muchos viajes efectuados en este medio de transporte son finalizados e iniciados en esta estación. Es importante mencionar que anualmente Atocha registra un movimiento de 90 millones de pasajeros.

Como podemos observar en la imagen a continuación, la estación de Atocha es una de las más céntricas de la ciudad y a ella llegan todos los ramales que conectan a la ciudad de Madrid:



Inicialmente se barajó una teoría que daba como responsables del atentado a la organización separatista vasca ETA⁴² por su largo historial de atentados con bombas en el país. Esta teoría cuadraba con los intereses del gobierno actual ya que en tres días serían las elecciones presidenciales del país y de esta manera se restarían votos al partido contrario. Pero luego se empezó a pensar que este atentado estaba atado a alguna célula vinculada a Al Qaeda. Esta suposición se debió a que recientemente el entonces presidente español José María Aznar⁴³ había apoyado a los ataques en Irak con el objetivo, liderado por Estados Unidos, de erradicar el terrorismo.

La respuesta con respecto a los responsables reales aún deja dudas y diversas teorías, pero el objetivo de comentar este evento es ver si este acto afectó o no a la actividad turística de la ciudad en cuestión y la respuesta es sí. Según directivos de agencias de viajes y hoteles españoles el 11-M, como fue denominado, afectó directamente a Madrid, pero no así a España en su totalidad.

Alfonso Poyo, vicepresidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid, comentó que durante los meses de temporada alta de dicho año (abril, mayo y junio) la industria hotelera sufrió una baja de entre 15 y 20 puntos, reduciendo la rentabilidad en un 15%. Estos indicadores son respaldados por un informe realizado por Exceltur en donde se menciona que los efectos del atentado solo se habían concentrado en la ciudad de Madrid. Más específicamente comenta que:

“...Así mientras en Madrid y a corto plazo, el 82% de los empresarios turísticos encuestados sufrieron una caída en las ventas -y en el 30,1% de los casos superiores al 30% -, en los dos destinos que aglutinan cada año casi el 40% del total de la demanda turística internacional de España, Baleares y Canarias, el impacto a corto plazo del 11-M sobre las empresas turísticas encuestadas apenas ha afectado a un 8,2% y a un 9,8%, de sus ventas respectivas, durante los primeros días tras el atentado...”

(Exceltur, Valoración empresarial de los atentados del 11-M en el sector turístico español, 2004).

Estos estudios demuestran que Madrid tuvo un impacto negativo inmediato a partir de dicho atentado pero que de a poco fue retomando su buena imagen. Un evento

⁴² ETA: Euskadi Ta Askatasuna —expresión en euskera traducible como “País Vasco y Libertad”.

⁴³ Presidente del Gobierno de España, integrante del Partido Popular, desde el 4 de mayo de 1996 hasta el 16 de abril de 2004.

que permitió este veloz renacimiento de la ciudad fue la Boda Real de los Príncipes de Asturias⁴⁴ que cambió la "imagen negativa" percibida hasta el momento. Como vimos en el capítulo 1 la imagen que tenga el turista sobre el destino es lo que luego permitirá que este tome la decisión de visitar o no dicho lugar.

Por otro lado el gobierno también tomó medidas de seguridad en las estaciones de tren dado que las mismas son utilizadas por muchas personas y precisan de garantías para usar el servicio. Principalmente se aumentó el control a los equipajes y a los pasajeros propiamente. El equipaje es vigilado en tres etapas: al ingresar al estacionamiento, luego en la estación, y más tarde por el personal de seguridad.

Sin dudas el turismo en Madrid es una actividad trascendental, que da grandes cuotas de trabajo anualmente, y desde las autoridades se debe procurar cuidar este presente. La elasticidad de la actividad ante situaciones de violencia quedó demostrado que es alta y las medidas que se tomen son sumamente importantes para el futuro próspero de la misma. Este tipo de episodios deben servir de antecedente para mejorar las políticas que actualmente existen.

3.2. Londres: el 7-J y 21-J

Londres es, como mencionamos anteriormente, una de las ciudades más visitadas del continente europeo. Con dos milenios de antigüedad, este destino cuenta con infinitos atractivos turísticos y es por ello que año tras año es demandada por el público turístico mundial. Además, es la mayor ciudad y área urbana de Gran Bretaña y de toda la Unión Europea. Estos dos factores, es decir la antigüedad y el tamaño de la ciudad, hacen de Londres un gran producto turístico con un planeamiento estratégico digno de ser copiado por otros destinos que aspiran a llegar a tener la relevancia que este ya posee.

Los medios de transporte de esta ciudad son una de sus grandes virtudes y son a su vez aspectos destacados por quienes visitan este destino ya que combinando varios de ellos es posible recorrer hasta el más recóndito lugar de Londres. Uno puede recorrer la ciudad a través de varios medios de transporte, pero si de hegemonía se trata los

⁴⁴ Boda de Felipe de Borbón y Letizia Ortiz celebrada en la catedral de la Almudena de Madrid el 22 de mayo de 2004.

grandes medios de transporte de Londres son el subte o como en este país se denomina “The Tube”⁴⁵ y sus autobuses de doble piso, en inglés Bus.

El subte y el autobús de la ciudad de Londres además de ser medios de transporte también son considerados como atracciones turísticas ya que en varios sitios de recorridos turísticos se recomienda como una experiencia única por lo menos viajar una vez en ellos. Viajar en estos transportes en sí cumple con parte de lo que varios turistas buscan en un viaje, el poder disfrutar la vida del residente haciendo las cosas que estos hacen en sus rutinas diarias, es decir, sentirse realmente londinense, por lo menos por un rato.

A través de los atentados pasados en Nueva York y posteriormente en la ciudad de Madrid podemos concluir que los lugares concurridos por mucha gente son puntos estratégicos utilizados por estas asociaciones terroristas para impactar y dar un mensaje al mundo. Lamentablemente, un año después a Atocha, Londres también fue foco de un

episodio así, dejando al mundo mudo y estupefacto una vez más.

Particularmente en Londres el 7 de julio de 2005 lo ocurrido fue un impacto terrorista en dos focos importantes de la ciudad. En primera instancia, se produjeron tres explosiones a las 8.50 am, hora pico laboral de la ciudad, en tres vagones del subterráneo. Estas bombas



fueron estratégicamente colocadas en dos de las líneas más importantes de la ciudad: Circle Line y Piccadilly Line; esta última conecta con King’s Cross que es la estación central de ferrocarriles de Londres. Por otro lado, a las 9.47 am explotó un autobús en la plaza Tavistock⁴⁶; dicha explosión arrancó el techo de la



⁴⁵ En castellano esta denominación es traducida como “Metro de Londres”.

⁴⁶ Plaza céntrica de la ciudad de Londres situada en una zona de muchos hoteles y sede central de la British Medical Association.

cubierta superior del vehículo y destruyó la parte posterior del autobús. En síntesis, estos dos hechos dejaron un saldo de 56 fallecidos (entre ellos 4 terroristas sospechosos) y 700 heridos.

Es importante mencionar que en días anteriores a este episodio aberrante, Londres había sido elegida como próxima sede de los Juegos Olímpicos de 2012 y en adición se estaba realizando la Cumbre número 31 del G8⁴⁷.

Con estos eventos queremos reflejar que hasta ese entonces esta ciudad era concebida como una en donde los márgenes de seguridad estaban estables y dominados. Hacemos esta salvedad porque como ya comentamos en el apartado sobre Río de Janeiro, uno de los factores que permiten el desarrollo de los Juegos Olímpicos en una determinada ciudad es la seguridad que la misma garantiza y esto no es un detalle menor.

Justo dos semanas después a este evento, el 21 de julio, se produjo otro atentado que consistió en una serie de explosiones en tres estaciones del subte: Shepherd's Bush, Calle Warren y Oval. A diferencia del anterior las bombas no llegaron a detonar y los terroristas, 4 en total, no llegaron a inmolarse, por ende pudieron ser arrestados y juzgados por la ley.

Como ya mencionamos en los casos citados podemos observar aquí también como la violencia afectó a la industria turística. Se estimó que a partir de los atentados sucedidos la actividad turística tuvo altos costos de alrededor de US\$500 millones y las mayores pérdidas fueron encontradas en el sector hotelero. Un dato trascendente es que a través de estos episodios las ventas de bicicletas tuvieron un crecimiento elevado por el temor de viajar en medios públicos de transporte.

En materia de seguridad la sociedad londinense optó por la utilización de seguridad en los exteriores de locales comerciales, la presencia de perros entrenados en sitios de gran recurrencia, mejores sistemas de ingreso y egreso a sus subterráneos, entre otros.

Por otro lado, los países también reaccionaron ante estos episodios. Por ejemplo, en Australia la aerolínea Qantas comentó que recibió la baja de varios pasajes al destino; en el caso de Francia se decidió asesorar a sus residentes recomendándoles que

⁴⁷ G8: "el grupo de los ocho", es un grupo de países con las economías más industrializadas del planeta. Sus integrantes son: Rusia, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Alemania, Reino Unido y Japón.

aquellos que utilizaran el servicio ferroviario Eurostar⁴⁸ aplacen sus viajes para evitar llegar a la estación central King's Cross.

Si bien hoy en día Londres es uno de los destinos europeos más visitados, esto no la eximió de nuevos sucesos. Comentamos esto dado que, en febrero de 2017, un nuevo ataque sucedió en uno de los puentes más famosos de la ciudad. El puente de Westminster ganó su popularidad ya que es rodeado de atracciones mundialmente conocidas como el Big Ben, el London Eye y el Palacio de Westminster, hoy día conocido como el Parlamento, en donde se albergan las dos cámaras parlamentarias del Reino Unido.

Retornando al evento en sí, un atacante de origen británico condujo por las veredas de dicho puente arrasando contra quien estuviese ahí. El saldo de esta situación fueron 4 muertos y varios heridos. Es importante mencionar que en el momento que este acto sucede, en el Parlamento estaba presente el primer ministro del Reino Unido Theresa May. Si bien Estado Islámico se hizo cargo de dicho ataque, lo que se replantean las fuerzas políticas del mundo es si la nueva modalidad de los ataques será así es pequeñas porciones y con poco presupuesto. Esto es alarmante porque al ser pequeñas células los ataques son impredecibles, requiriendo de mucha más atención.

3.3. París, la ciudad de las luces y el terror

Como las ciudades mencionadas anteriormente, París es una de las más visitadas del continente europeo y esto se debe a que la misma es una ciudad icónica, fuente de inspiración de autores, artistas, con mucha historia y un estilo único. Quién visitó París sabe a lo que nos referimos, sin dudas esta ciudad es única en el mundo. Desde sus atractivos: la Torre Eiffel, el Arco del Triunfo, el Palacio de Versailles, el Museo del Louvre, entre otros; hasta sus peculiares cafés, su refinada moda y también, y no menor, su carácter cosmopolita.

La visita a París en muchos casos está relacionada con la buena fama que posee el destino y en consecuencia, la imagen positiva que se va instaurando en la mente de las personas acerca de esa ciudad. De esa manera, se puede entender que como explica Leisen las percepciones que tienen las personas acerca de un destino son las realidades

⁴⁸ Servicios ferroviarios de alta velocidad prestados por Eurostar International Limited y que comunican la ciudad de Londres con París y Bruselas a través del Euro túnel.

que los motivan a viajar y, inicialmente, las ofertas reales que tiene el destino para atraer a los turistas no son tan importantes como las imágenes que se tiene de dicho destino (Leisen, 2001). Es decir, lo que atrae al turista en definitiva es la imagen que este tiene del destino y eso siempre será el motor para desarrollar un viaje.

París con el correr de los años había logrado esta sensación de necesidad, los turistas visitan dicha ciudad porque saben que, dentro de sus posibilidades, no pueden dejar este planeta sin haberla conocido y si es posible, revisitarla. Esta condición se cumple porque la ciudad, simplemente lograr suplir todos los gustos o gran mayoría de ellos. París es para los enamorados, para los que disfrutan del arte y la historia, para los fanáticos de la moda, para los que disfrutan de los buenos shows, en síntesis, París es para todos.

Por estos motivos es que esta ciudad es visitada en promedio por 13,2 millones de personas extranjeras, es decir turistas, al año, posicionándola como la tercera ciudad más visitada a nivel mundial (1. Bangkok 15,98 millones, 2. Londres 15,96 millones). Esto nos lleva a preguntarnos ¿qué fue lo que hizo perder a París en 2016 más de 1,3 millones de turistas? La respuesta, como en los casos anteriores, la podemos responder fácilmente: el terrorismo.

Desde 2015 esta ciudad es azotada por actividad terrorista; varios episodios concretos y otros tantos frustrados sometieron a París a un cambio radical de la imagen formada en el turista; de ciudad de las luces, la música y el disfrute, a una ciudad con miedo, fuerzas policiales resguardando los sectores más visitados de la ciudad, marchas y reclamos por seguridad, entre otras. Metafóricamente hablando, podemos afirmar que París sufrió un apagón.

Uno de los objetivos principales del terrorismo es intimidar gravemente a la población, logrando una desestabilización que tiende a perjudicar a un país o una organización mundial. En este sentido creemos que el impacto que tuvo la actividad terrorista en esta ciudad logró su cometido. La pérdida de 1,3 millones de turistas de un año a otro es un factor cuantitativo que no podemos obviar.

Los episodios a los que nos referimos fueron los siguientes:

- Atentado contra Charlie Hebdo⁴⁹ – 7/1/2015

El 2015 para París comenzó cuesta arriba; a pocos días del inicio del año, exactamente el 7 de enero, un tiroteo sucedió en las oficinas de la redacción de Charlie

⁴⁹ Es una revista semanal francesa que basa sus sátiras en su postura izquierdista. Fue fundada en 1970.

Hebdo. Este episodio fue encabezado por dos sujetos de origen argelino que, estando encapuchados y armados, ingresaron a dicho lugar y dispararon indiscriminadamente 50 tiros contra los trabajadores presentes, matando a 12 personas e hiriendo a otras 11. Podemos destacar que estas personas se encargaron de dejar en claro su origen ya que al trasladarse por la oficina gritaban la popular frase árabe “*Al-lahu-àkbar*” (Alá es el más grande).

La asociación yihadista basó su ataque y su ira en una serie de caricaturas satíricas publicadas por dicho semanario que tenían como personaje principal a su profeta Mahoma. A partir de esto dicha redacción recibió varias amenazas, pero el evento más significativo, el acto terrorista, fue el del 7 de enero de 2015.

En adición a este hecho, se desataron tres eventos más en los días consiguientes que encuentran su origen en el mismo odio. Estos eventos fueron: tiroteos en Montrouge (8 de enero) y una toma de rehenes en un comercio judío en Porte Vincennes (9 de enero) por parte de otro ciudadano argelino partícipe de la misma célula de quienes produjeron el atentado el 7/1. Este episodio dejó como resultado 4 personas muertas.

Muchas fueron las consecuencias que desató esta serie de inusuales atentados en la ciudad de las luces. Principalmente se produjo un nivel máximo de alerta el mismo día del primer ataque. El gobierno francés puso en acción el Plan Vigipirate que consiste en un sistema a través de colores que distingue el nivel de seguridad necesitada según el tipo de amenaza.

Esta alerta de amenaza terrorista produjo el desarrollo de refuerzos en el control de personas; intensificación en los controles por explosivos; incremento en la participación de las fuerzas armadas en las tareas de vigilancia; prohibición de estacionamiento cerca de centros educativos y activación de células de crisis en ministerios y administraciones públicas. Cabe destacar que este proceso no era utilizado en Francia desde 2003.

- Atentados de noviembre – 13/11/2015

El 13 de noviembre se dio en la ciudad de París un atentado aún más violento y con muchas más víctimas que el de enero. Se trató de un ataque coordinado, donde nueve terroristas llevaron a cabo seis ataques dejando un saldo de 137 muertos y 415 heridos. El lugar donde hubo más víctimas, 80 exactamente, fue en la sala de espectáculos Bataclán, donde había un concierto de la banda estadounidense Eagles of

Death Metal. Los atentados incluyeron también al restaurante Le Petit Cambodge y el bar Le Carrillon (4 personas muertas), el local Belle Équipe (18 personas muertas), el Boulevard Fontaine y el Estadio de Francia donde se encontraba el presidente francés François Hollande⁵⁰. Siete de los extremistas murieron y otros dos fueron capturados más tarde.

Se sospecha que el ataque al teatro del Bataclán, que fue el que mayor revuelo y número de víctimas tuvo, se debe a que en su pasado este sitio había sido utilizado por la religión judía para celebrar galas y ceremonias propias. Por otro lado, la banda que tocó dicha noche también había recibido una serie de amenazas anteriormente por parte de grupos islámicos.

En adición, para confirmar esta información, en el comunicado oficial del Estado Islámico, en donde se atribuían la responsabilidad del atentado, mencionaban que dicho recital permitió la concentración de cientos de apóstatas⁵¹ en un concierto amoral y desenfrenado. En adición, los lugares atacados restantes, se destacaban por ser lugares populares recorridos por los residentes parisinos y por gran parte de público turista.

Los eventos del 13 de noviembre significaron una mancha para París en materia de seguridad y una instantánea conmoción en la imagen que la ciudad poseía en el inconsciente colectivo. El turismo, como una de las actividades más trascendentes en esta ciudad, fue golpeado (8% del PBI nacional y emplea a más de dos millones de personas), quedando en evidencia que cuando un destino no garantiza seguridad, las consecuencias pueden ser muy altas afectando directamente al flujo internacional.

Podemos sintetizar la situación sufrida mencionando que París en 2016 perdió un 6,4% de reservas en hoteles, un 10% de estas caídas fueron de origen extranjero (1,3 millón de turistas), generando una pérdida de aproximadamente 750 millones de euros al sector. En adición, no solo el flujo internacional se vio disminuido, sino que también el interno, el nacional. Si bien estos números para otros países pueden resultar anecdóticos para París es una cifra sin precedentes, demostrando fragilidad en el destino turístico.

La deserción de los turistas se hizo sentir también en el conjunto de atractivos más trascendentes del sector turístico parisino. Por ejemplo, se produjo una caída en las

⁵⁰ Vigésimocuarto presidente de Francia, dirigente del partido socialista. Asumió al poder en mayo de 2015.

⁵¹ Renegar de una determinada fe o de las creencias en que uno ha sido educado.

visitas a monumentos y museos: el Gran Paláis ha perdido un 43,9% de visitantes, el Arco de Triunfo un 34,8% y Versailles un 16,3%.

Frédéric Valletoux⁵² catalogó a esta situación como una “catástrofe industrial” y propuso la puesta en marcha de mejores campañas de comunicación para la difusión de la ciudad acompañada de un plan global que responda a todo un sector en crisis. En base a estas declaraciones y a los fuertes números reflejados es que el gobierno francés accionó en varios aspectos para revertir la situación. El ministro de Asuntos Exteriores Jean-Marc Ayrault comenzó a reunirse con los principales actores del sector para poder idear estrategias que permitan salir adelante.

Las estrategias desarrolladas fueron varias; entre ellas podemos destacar la presencia de las fuerzas policiales en las calles, resguardando sobre todo atractivos como ser la Torre Eiffel, donde es común hoy día ir a visitarla y convivir con estas personas sumamente armadas, así como también embajadas, consulados, centros culturales y escuelas. Estos operativos se deben a que el gobierno decidió no levantar el estado de emergencia que se vivió los días posteriores al atentado. Sumado a esto el proceso de ingreso a dichos atractivos también se aletargó, para ingresar a determinados pisos disponibles para turistas, en la torre por ejemplo uno debe pasar por escáneres corporales, siendo un proceso similar al migratorio en aeropuertos. Fueron también aseguradas las fronteras y la Unión Europea aprobó la generación de un registro de pasajeros aéreos, permitiendo así, en caso de identificar a los sospechosos, un seguimiento de los itinerarios de posibles autores de atentados.

Los especialistas indicaron que este fue un episodio duro para París pero que a los meses eventualmente la ciudad se recuperaría. De hecho, en París en la segunda mitad de 2016 empezó a crecer la cantidad de turistas gradualmente. Sin embargo, hubo un hecho que frenó este leve progreso, una nueva cuota de inseguridad en otra ciudad francesa.

El 13 de julio de 2016 podemos recordarlo como el día en el que el presidente francés, François Hollande, declaraba que Francia dejaría el estado de emergencia al que venía siendo sometido desde los atentados de noviembre de 2015. Paradójicamente a este comunicado, el día posterior a estas declaraciones, es decir el 14 de julio de 2016, la ciudad costera francesa Niza sufrió un grave atentado.

⁵² Presidente del Comité de Turismo Regional de París Ile-de-France, organismo oficial de promoción de la región.

Esta ciudad es conocida, en adición a sus playas, por ser uno de los destinos que eligen los franceses y extranjeros para celebrar el Día Nacional de Francia, también conocido como Día de la Bastilla. Este día es una celebración conmemorativa del aniversario de dos eventos: la toma de la Bastilla en 1789, acontecimiento considerado como el punto de inicio de la Revolución francesa, y el día de unión nacional en el Campo de Marte durante la Fiesta de la Federación en 1790.

Durante dicha celebración un residente francés de origen tunecino condujo dos kilómetros por el Paseo de los Ingleses⁵³ libremente un camión de carga de 19 toneladas embistiendo contra una multitud, efecto similar a una aplanadora, que se encontraba observando los fuegos artificiales brindados en la celebración como espectáculo principal. Este hecho dejó como saldo una cantidad de aproximadamente 84 muertos y más de un centenar de heridos.

Es importante mencionar, que si bien gran parte de los residentes franceses y de los turistas habían optado por obviar al destino parisino, en otras partes de Francia no se sentía a la inseguridad como algo cercano, es decir se sentían protegidos de las amenazas terroristas actuales. Con este hecho quedó marcado que París fue el principio de una masacre que no tiene por ahora punto final. A partir de lo ocurrido en Niza es que Hollande revirtió su decisión de frenar el estado de emergencia y lo extendió por tres meses más.

Como mencionamos anteriormente el turismo, que venía levemente creciendo, volvió a caer. Las llegadas de turistas por avión a Francia decrecieron en un 8,8% entre el 15 y el 23 julio, según la empresa Forward Keys, que analiza más de 14 millones de reservas de vuelos en todo el mundo, diariamente. El ataque también ahondó la caída de reservaciones de vuelos con destino a Francia, que se redujo en un 20%.

Es habitual que en estos días si alguien decide emprender un viaje hacia algún destino francés, se encuentre con foros que responden a las preguntas atípicas para dicho lugar: *¿Es seguro viajar a Francia? ¿Cuál es el estado de París en materia de seguridad?* La realidad es que Europa se encuentra en un estado de alerta que no permite la previsibilidad del destino en cuanto a su seguridad. Para poder evitar o amortiguar mejor a los futuros ataques, París, Niza y otras ciudades turísticas francesas

⁵³ Es una extensa rambla que bordea el Mediterráneo, considerada la zona más turística de Niza, ubicada a 690 kilómetros de París.

se han encargado de reforzar los ingresos y egresos de pasajeros, aumentado la seguridad y la vigilancia en aeropuertos, estaciones de tren y puntos de gran afluencia.

En París particularmente se está desarrollando un muro antibalas para proteger a los visitantes de la Torre Eiffel. Se pensó en esta estrategia ya que dicha torre es el monumento más visitado del mundo. De esta manera se evita la pérdida de turistas que deseen visitarla. El muro estará formado por un cristal de 2,5 metros de altura. Jean-François Martins, adjunto de turismo de la ciudad, comentó que esta medida se debe a que la situación de riesgo terrorista sigue siendo elevada en París y los lugares más expuestos, entre ellos la Torre Eiffel, necesitan medidas de seguridad especiales.

El Museo del Louvre⁵⁴ fue uno de los últimos puntos de ataque a los que se sometió la ciudad francesa. Sucedió que el 3 de febrero de 2017 un hombre de origen egipcio intentó producir un atentado en el interior de este famoso museo. Fortuitamente, el hombre fue retenido por las autoridades militares presentes. Este lugar, mundialmente renombrado, es visitado día a día por miles de personas; el 3/2 tuvieron que ser evacuadas aproximadamente 1600 personas. Más allá que no hubo heridos ni muertos, el estado de pánico volvió a surgir. Este nuevo proyecto de atentado demuestra que la amenaza terrorista en Francia sigue siendo extremadamente elevada.

3.4. Bruselas, atentados en la capital belga

El 2016 fue un año manchado por el terror para el continente europeo dejando en claro que cualquier potencia mundial puede quedar expuesta ante un ataque repentino y dando lugar a cuestionarse sobre todo lo que hace a los procesos en materia de seguridad utilizados hasta ese momento.

Bruselas es la capital de Bélgica, siendo su ciudad más grande, y la principal sede administrativa de la Unión Europea, de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN), la principal alianza militar de Occidente; del gobierno belga y de su parlamento. En dicho destino se encuentra albergado el Castillo de Laeken⁵⁵ que es la residencia del rey Felipe de Bélgica y la familia real. Estos factores, otros atractivos y

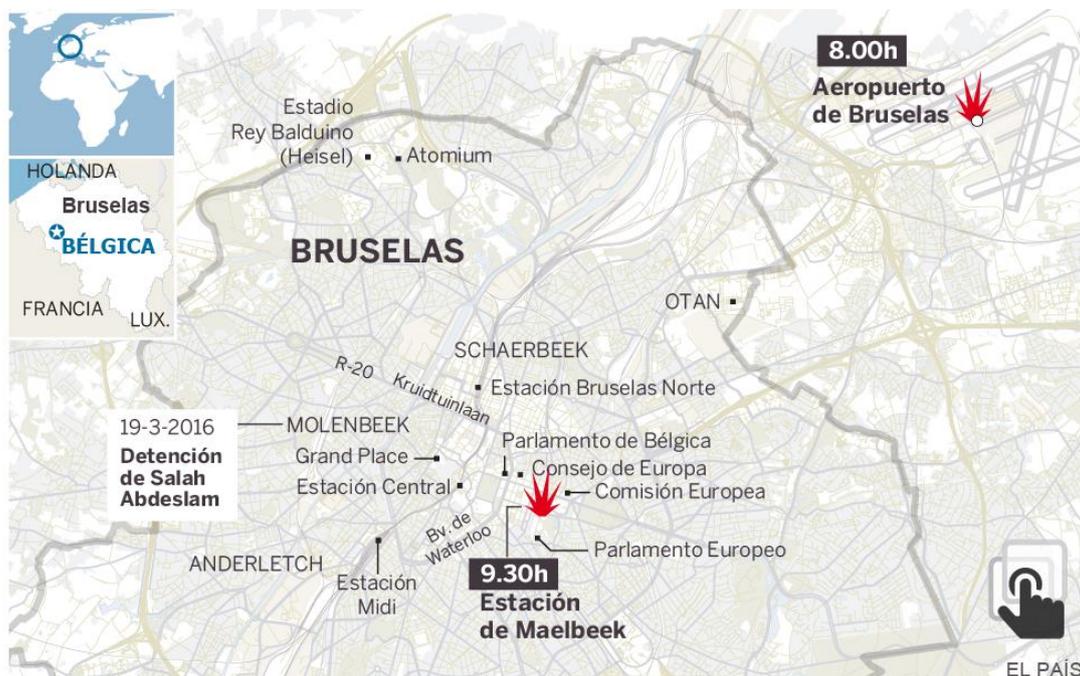
⁵⁴ Es el museo nacional de Francia consagrado al arte anterior al impresionismo, tanto bellas artes como arqueología y artes decorativas. Está ubicado en París (Francia), en el antiguo palacio real del Louvre, y actualmente promueve dos subsedes, en Lens (Francia) y en Abu Dabi (Emiratos Árabes Unidos).

⁵⁵ El Castillo Real de Laeken es la residencia del rey de los belgas. Se ubica en Laeken, un barrio periférico de Bruselas.

en adición la característica de ser un punto intermedio para visitar a otros países, hacen de esta ciudad una muy concurrida por el público turístico.

Como mencionamos anteriormente podemos decir que los ataques terroristas hasta el momento tienen una coincidencia, todos fueron en destinos que atraen mucho a los turistas y que consideran a esta actividad como una de las más trascendentes para el movimiento de sus economías. Por algún motivo, en adición, las células terroristas consideran que estos destinos han ido en contra de sus principios y es por ello que se dan los ataques.

En Bruselas sucedió que el 22 de marzo de 2016 tres bombas explotaron, dos en el aeropuerto de dicha ciudad y otra en un vagón de tren en la estación Maelbeek⁵⁶. Dichas explosiones se dieron con una hora de diferencia, siendo las primeras a las 8 am y la segunda a las 9 am aproximadamente. Este suceso produjo la muerte de 35 personas y 300 heridos. El tren, siendo uno de los medios de transporte más utilizados en Europa, fue el que más fallecimientos tuvo (20 en total). Cabe destacar que la estación de trenes elegida se encuentra en un barrio con mucha presencia de edificios de índole política como podemos observar en el mapa a continuación:



Como ya vimos en los casos anteriores, el turismo, como actividad económica, se ve inmediatamente influida por estos sucesos. La falta de seguridad es un gran factor

⁵⁶ Estación de trenes de la ciudad de Bruselas con gran afluencia de pasajeros por su localización céntrica.

a la hora de viajar. Bruselas tuvo una baja en la cantidad de turistas en el primer semestre del 2016 del 22,4%. Para empezar, el número de turistas españoles, recurrentes de dicha ciudad, cayó en un 25% con respecto al año anterior. Japón, que también figura como uno de los públicos con mayores afluentes de turistas para la región, sorprendió con una caída del 41% de visitantes. En adición otros países continuaron con esta tendencia de no visitas, entre ellos:

- Italia: 37,9% menos
- Alemania: 33,3% menos
- Francia: 26,3% menos

El ataque al aeropuerto paralizó durante algunos días a uno de los motores económicos de la ciudad. Decimos esto ya que en dicha terminal aérea pasan al año más de 20 millones de personas, unas 60.000 diarias para 600 vuelos que aterrizan o despegan. Es importante mencionar que, en la semana del atentado, el aeropuerto funcionó a un tercio de su capacidad. Las medidas de seguridad utilizadas fueron extremas, muchos vuelos fueron desviados durante semanas a pequeños aeropuertos belgas e incluso a Francia, Alemania y Holanda.

Una medida llamativa utilizada por el sector hotelero para revertir las bajas de visitas y las cancelaciones masivas de último momento fue la utilización del humor para atraer a los turistas ya que aquellos que se presentaran al lobby del hotel en pijama obtendrían un 50% de descuento en la tarifa por noche de habitación (Brussels Pyjamas Night). Esta acción, impulsada por la Asociación de Hoteles de Bruselas (BHA-Brussels Hotels Association-) fue un intento para tratar de superar las fuertes caídas de ventas post atentado.

A través de este episodio el gobierno belga efectuó diversos procesos para mejorar la seguridad del país. Según Jan Jambom, ministro belga de Seguridad e Interior, estos atentados han servido para convertir a Bélgica en un país más seguro. De todos modos y más allá de estas declaraciones no descarta la posibilidad de un nuevo atentado, pero sí se considera responsable de que la gente no viva con temor y a eso se está abocando.

3.5. Alemania, episodios en Berlín y Wurzburg

Alemania es un país que en décadas pasadas ha estado sometido a uno de los episodios más infernales del siglo XX, el nazismo⁵⁷, así como también por otro lado a la división sufrida por el muro de Berlín entre los dos sectores oeste y este. La estructura y orden que se vive en dicho país es un resultado de estos períodos y muchos turistas deciden visitarla porque en sus grandes ciudades se puede observar estos contrastes sociales.

Wurzburg fue la primera ciudad golpeada de Alemania: el 18 de julio de 2016 un joven, 4 días después del atentado en Niza, hirió a cuatro personas en el tren. “Allahu Akbar (Alá es grande)” son las palabras que, según un portavoz oficial del gobierno, pronunció el joven antes de iniciar su ataque sobre las 21 horas en un tren regional cerca de la localidad bávara de Wurzburg, al sur de Alemania.

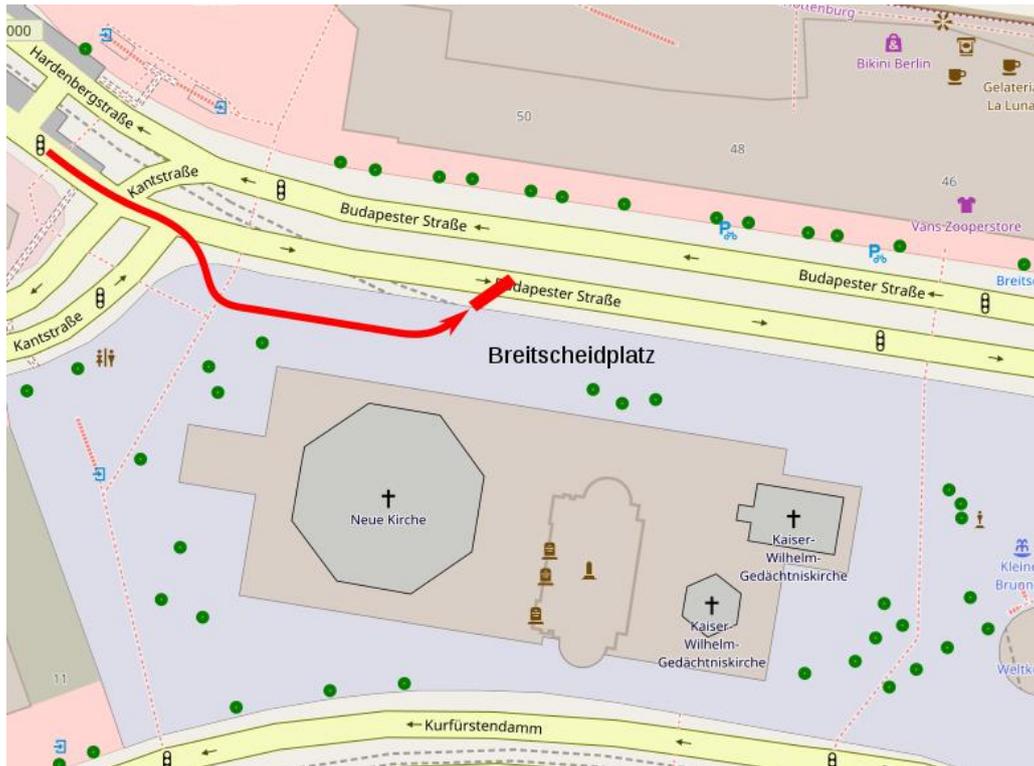
Unos meses después del último episodio de terrorismo sufrido en el continente europeo, Alemania fue protagonista de nuevo. El 20 de diciembre de 2016, en plena víspera navideña, Berlín, la capital alemana, fue receptora de un hecho de similares características a los ya mencionados. Cabe destacar que este destino es una ciudad mundial y un centro cultural y artístico de primer nivel y en adición es también una de las ciudades más influyentes en el ámbito político de la Unión Europea.

El hecho puntual se desarrolló en Breitscheidplatz⁵⁸ en el distrito de Charlottenburg⁵⁹ cuando un vehículo atropelló a 12 personas y lesionó a otras 60 cuando embistió contra un mercado navideño que estaba junto a una iglesia. En la imagen se puede observar el recorrido efectuado por el vehículo:

⁵⁷ Contracción de la voz alemana Nationalsozialismus, que significa nacionalsocialismo, y hace referencia a todo lo relacionado con la ideología y el régimen que gobernó Alemania de 1933 a 1945 con la llegada al poder del Partido Nacionalsocialista Obrero Alemán de Adolf Hitler, el autoproclamado Tercer Reich y Austria a partir de la Anschluss, así como los demás territorios que lo conformaron —Sudetes, Memel, Danzig y otras tierras en Polonia, Francia, Checoslovaquia, Hungría, Países Bajos, Dinamarca y Noruega.

⁵⁸ Plaza pública principal en la ciudad de Berlín, Alemania. Junto con la avenida Kurfürstendamm, marca el centro del antiguo Berlín Occidental.

⁵⁹ Charlottenburg es un área de Berlín, dentro del distrito de Charlottenburg-Wilmersdorf.



Posteriormente a estos hechos, el gobierno alemán mantuvo límites fuertes en cuanto a los controles fronterizos, haciendo así casi imposible el ingreso de refugiados solicitantes de asilo por su potencial terrorista, una medida que fue vista como sectaria por gran parte de la sociedad. Berlín, a diferencia de los casos anteriormente comentados, no sufrió grandes bajas en materia de turismo.

3.6. Estambul, la ciudad turca blanco de atentados terroristas

Turquía tiene la particularidad de estar ubicada en dos continentes, parte en Europa y parte en Asia. Esta característica natural permite que este país sea rico culturalmente hablando ya que en este conviven diversas culturas tanto orientales como occidentales. Estambul es la ciudad más poblada de este territorio y a la vez el destino turístico turco por excelencia. En 2012 fue catalogada por la Organización Mundial del Turismo, como el sexto país más turístico en el mundo en el año con 35,7 millones de visitantes extranjeros.

Estambul, además de ser la ciudad más poblada de Turquía, cumple el rol de centro económico, cultural e histórico del país. Entre sus atractivos turísticos se incluyen el Museo de Santa Sofía, iglesias, las mezquitas de Sultanahmet y Süleymaniye, el Palacio de Topkapi, entre otros. A razón de estos atractivos la ciudad

venía recibiendo un buen número de turistas año tras año. En la primera mitad del 2015 Estambul fue receptora de más de 7 millones de turistas (18,7% de procedencia árabe). Cerca del 93% de turistas que llegan a la ciudad lo hacen a través de su aeropuerto denominado Atatürk, este medio de transporte significa un factor muy importante para el desarrollo de la actividad turística en Estambul.

En la actualidad, hoteles, restaurantes y tiendas de recuerdos están reduciendo sus ingresos ante la falta de turistas que meses atrás invadían museos, edificios antiguos o paseaban por sus calles. La violencia dijo presente en este destino y el impacto fue fuerte. El hecho principal se dio en el aeropuerto mencionado anteriormente, donde el flujo de turistas es muy alto; sin dudas los terroristas saben dónde atacar, no es aislado que elijan lugares muy demandados. Este factor les permite a estas asociaciones trascender y difundir un mensaje claro y masivo. Turquía, que es uno de los miembros más importantes de la OTAN, ha pasado de ser un oasis de paz en medio del caos de Oriente Próximo a sucumbir a las tensiones que perjudican la zona.

Puntualmente en el aeropuerto de Atatürk el atentado causó la muerte de 41 personas y 239 heridos. Este episodio, sumado a otros ataques en la capital turca Ankara, han hecho de este país un destino poco atractivo para el público turista. Los medios de comunicación mencionan que 2016 fue un “año negro” para este país ya que más allá que este destino presenta grandes monumentos y edificios, y esto supone un impresionante reclamo turístico para visitantes de todo el mundo, la mancha del terrorismo y la violencia engendrada está muy presente. Por ejemplo, los españoles que por cercanía suelen visitar estas regiones y representan en porcentajes uno de los públicos que más demanda este sector, han decidido ir en búsqueda de otros destinos. Podemos afirmar esta información ya que la caída de estos fue de un 55% respecto al 2015 según la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV). Rafael Gallego, presidente de dicha confederación fue muy claro al respecto diciendo que “...*La caída siempre ha coincidido con actos terroristas y los turistas españoles han buscado otras alternativas, como Marruecos...*” (Aguilar, 2017). Según Gallego también el atentado en el aeropuerto “...*Fue lo que más cancelaciones produjo porque era un atentado concreto contra el turismo...*”.

Como saldo de las acciones de violencia en Turquía, los turistas extranjeros que visitaron el país durante junio de 2016, uno de los meses pico de visitas, descendió un 40% respecto al mismo mes del año anterior, lo que supone la mayor caída en los

últimos 22 años. Si bien hay cierta esperanza de revertir esta situación, no caben dudas que puede haber reincidencia en estos hechos y eso es lo que frena al turista, el no sentirse seguro allí. Cabe destacar que ciertas acciones por parte del gobierno han aplacado el interés turístico, quienes lejos de apaciguar disputas, han ido abriendo nuevos frentes y sumando adversarios que prolongarán la inestabilidad y la crisis en la economía y la sociedad turca.

3.7. Manchester, los atentados con foco en los jóvenes

Tal como observamos en el caso de París, en Reino Unido hay un espíritu joven muy fuerte, con diversos eventos internacionales que se dan en dicho país y con varias opciones para quienes desean pasar un momento placentero, como bares, teatros, entre otros. Manchester es una de las tantas ciudades interesantes que uno puede visitar en el recorrido de este territorio y tiene la particularidad de ofrecer una gran oferta para todos los tipos de turistas. Los recitales pueden llegar a ser una opción recurrente para disfrutar del ocio en esta ciudad.

En base a esto resulta que, en mayo de 2017, más precisamente el día 22, se produjo el concierto de Ariana Grande; dentro del tour conocido como *Dangerous Woman*; una cantante de origen norteamericano. Cabe destacar que dicha intérprete es seguida mayormente por el público adolescente. Este evento contó con la presencia de miles de jóvenes quienes fueron con el objetivo de ver a su artista preferida interpretar sus canciones. Al finalizar el concierto sucedió lo que nos lleva a hablar de esta ciudad y la inseguridad, ya que una explosión produjo la muerte de más de 20 personas y por lo menos 59 heridos.

El Estado Islámico había advertido con anterioridad a los países opositores que lastimarían en donde más les duela y para estos este objetivo se traduce a los jóvenes. Es decir, podemos tranquilamente asociar que este atentado en pleno recital marca cierto precedente en los tipos de ataques que se están dando, a los lugares masivos que ya vimos podemos agregarle que sean lugares frecuentados por gente joven, esto genera mayor impacto porque se pierden vidas que ni siquiera se están promediando.

A partir de este evento y el último sucedido en Londres hasta ese momento (atentando en el Big Ben) es que Theresa May, primera ministro británica, ha anunciado

que Reino Unido eleva a “crítico” es decir, al máximo, el nivel de alerta terrorista, esto supone que las autoridades del país se preparan para "un atentado inminente".

En consecuencia a estos hechos, la artista Ariana Grande decide armar un concierto para recaudar fondos para las familias de las víctimas. Un día antes de que este evento aconteciese se produjeron una serie de eventos de origen terrorista en Londres, una vez más. Precisamente estos episodios fueron producidos en dos zonas de dicha ciudad en la tarde noche del sábado 3 de junio. Estas zonas son conocidas por ser visitadas por muchos ciudadanos de Londres y también por turistas, estamos hablando del mundialmente conocido Puente de Londres⁶⁰ y por otro lado del Borough Market⁶¹. En esta ocasión la policía confirmó 7 víctimas fatales. Estas muertes se debieron primero a una camioneta blanca que circuló velozmente por el Puente de Londres atropellando intencionalmente a los peatones. Posteriormente los conductores de la camioneta descendieron y comenzaron a apuñalar a gente en el Mercado de Borough.

3.8. Barcelona y Cambrils, atentados en ciudades catalanas

Barcelona es una de las ciudades más importantes de España, con un pasado netamente industrial por su condición portuaria en donde cumplía un rol de receptor de mercaderías y posterior difusor de las mismas, llega hoy día a ser uno de los focos turísticos más importantes del mundo por la reconstrucción que tuvo como ciudad que dejó en consecuencia un gran valor arquitectónico y cultural que hacen de Barcelona una ciudad única en el mundo.

Al igual que Madrid, esta ciudad es visitada año tras año por miles y miles de turistas (30 millones para ser exactos en 2016); el gran motivo de esto se da por la conectividad aérea y fluvial que tiene con casi todos los países del mundo. Resultado de esto se predispone como una ciudad cosmopolita, abierta a la recepción de diferentes nacionalidades, Barcelona puede ser considerada como un punto neurálgico en cualquier visita al continente europeo. Es importante mencionar que esta característica, es decir ser un destino turístico clave, hizo que en 2017 Barcelona se replantease

⁶⁰ El puente de Londres es un puente que cruza el río Támesis, entre City of London y Southwark. Se sitúa entre los puentes de "Cannon Street Railway" y "Tower Bridge"

⁶¹ Borough Market es un mercado ubicado en la zona sur de Londres y es conocido por la venta de comida típica, es uno de los más grandes y viejos de la ciudad. Podemos compararlo con La Boquería ubicada en Barcelona.

considerar limitar la cantidad de turistas que visitan dicha ciudad y esto es porque se reciben cada año más turistas de los que se pueden acoger. Es por eso por lo que el Ayuntamiento de Barcelona aprobó una ley, que ya entró en vigor, y que prohíbe abrir hoteles en el centro de la ciudad, incluso si otros cierran. Es una decisión polémica que puso a la industria hotelera en contra del gobierno, pero que busca limitar la cantidad de turistas que visitan la ciudad.

Dichas estas características que describen el presente turístico de Barcelona, nos adentramos a la temática que nos compete en este estudio. Lamentablemente, de nuevo la historia se repite, un nuevo atentado se produce y el interés masivo que esta noticia tomó fue inmediato ya que Barcelona, al igual que las últimas ciudades lastimadas (Paris, Londres) forma parte junto a Roma y Madrid, de las cinco ciudades principales turísticas del continente europeo en términos de cantidad de visitantes anuales, de atractivos turísticos, de historia y cultura y un sinfín de motivos más.

El 17 de agosto de 2017 volvió el terror al continente europeo; con poco tiempo de recuperación desde lo sucedido en Londres y Manchester, un nuevo episodio cubrió de sangre a la ciudad catalana. Lo sucedido en Barcelona puede relacionarse directamente con lo sucedido en la zona del Big Ben londinense o en la costa francesa de Niza ya que el modus operandi fue el mismo: terrorismo “low cost”. Una camioneta embistió en pocos minutos a todo lo que se cruzó en su camino. Otro factor en común, con los ya sucedidos, es que los agresores son residentes en dichas ciudades europeas. Esto habla de organizaciones en células chicas, con impactos menores a un 11-9 pero con cierta reiteración que asusta y desconcierta. Estas personas son reconocidas bajo el término “lobo solitario”. En este caso el saldo fue de 13 muertos y muchos heridos. Nos detendremos en la nacionalidad de los mismos en donde denota este aspecto de cosmopolita que describe a Barcelona; dentro de este número de personas se pudieron dilucidar 35 nacionalidades distintas. Entre las víctimas, ajenas a España propiamente, figuran personas procedentes de Alemania, Argelia, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Marruecos, Canadá, China, Colombia, Rumanía, Venezuela, Cuba, Ecuador, Egipto, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Reino Unido, Grecia, Holanda, Taiwán, Honduras, Hungría, Irlanda, Italia, Kuwait, Macedonia, Mauritania, Pakistán, Perú, República Dominicana y Turquía.

Con anterioridad a estos hechos, la OMT había dejado en claro su postura ante estas situaciones ya que en sus últimas publicaciones relacionadas a la décima edición

de la Cumbre Ministerial que llevó por título *Turismo y seguridad: promover los viajes seguros y fluidos* (2017) se discutieron los diversos riesgos a los que se enfrentan los viajes y el turismo: las amenazas para la salud, los desastres naturales, los cambios geopolíticos y el terrorismo. Con respecto a este último enuncia algunos aspectos diciendo que este “...amenaza directamente la estabilidad internacional, la prosperidad y el patrimonio cultural de la humanidad. Pone en el punto de mira la vida de personas inocentes de todo el mundo y hace peligrar los medios de vida de millones de personas puesto que su objetivo es paralizar por el miedo a nuestras sociedades y destruir nuestras economías, incluido el sector turístico...”.

Posteriormente a los episodios sucedidos en Barcelona, la OMT entiende que el turismo está pasando por una época de incertidumbre en donde cada mañana uno se despierta con una amenaza latente, en donde esta institución considera que además de la inseguridad lo que crece también son las cifras de desempleo, logrando esta inestabilidad que varios autores consideran a la hora de estimar los fines del terrorismo. Sin embargo, Taleb Rifai también dice que a pesar de estos retos y de las medidas que atentan contra la libertad de viajar, la energía del turismo sigue arrojando luz en la oscuridad. Esto lo reafirma en concordancia a lo mencionado en la declaración por parte de las Naciones Unidas en donde consideran a 2017 como Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo dada la clara contribución del turismo al progreso social, la igualdad, la prosperidad y la paz.

La OMT, según el Código Ético Mundial para el Turismo, menciona el papel de esta actividad como vector que impulsa la paz y a los derechos humanos. Hacen hincapié en afirmar que la comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable.

En la madrugada del 18 de Agosto de 2017 otro episodio sucedió en la ciudad costera de Cambrils, en donde el saldo fue de un muerto y varios heridos. Tanto este episodio como el de Barcelona fueron reconocidos por el Estado Islámico, quienes amenazan con una guerra sin fin.

A partir de esto nos preguntamos ¿qué nos deparará a nosotros los turistas? Creemos que los principales retos para viajar seguros y de manera fluida se relacionan con el reto principal mencionado por la OMT en la última cumbre: poder incorporar un

enfoque coordinado y configurar, en adición, un sistema de gestión de crisis. La seguridad es una responsabilidad compartida entre los sectores público y privado y entre todas las instancias de las administraciones de gobierno. En este sentido, es importante, como ya dijo la OMT elaborar normas de ámbito mundial y de reconocer mecanismos tales como la información sobre los pasajeros. Se necesitan de coaliciones nacionales e internacionales entre todos los que hacemos a la actividad turística. Si el turismo no logra esta unión el perjuicio será enorme ya que al no dar apoyo a los destinos afectados tampoco se podrá promover la estabilidad y la tan deseada paz.

CAPITULO 4: ¿COMO IMPACTA LA SEGURIDAD TURISTICA EN LOS ARGENTINOS CUANDO VIAJAMOS?

En los capítulos anteriores hemos procurado describir distintos eventos de conocimiento mundial en donde la inseguridad, engendrada por diversos tipos de maneras, fue un factor trascendente para la retracción de turistas en destinos masivos. Hemos realizado un recorrido que incluyó desde destinos en países de América del Sur y Central (Brasil, Colombia, México) y Norte (Estados Unidos), Medio Oriente (Israel, Turquía), África (Egipto, Marruecos) y finalmente lo sucedido en ciertos países europeos (Alemania, Gran Bretaña, Francia,). Al reflejar estos episodios lo que se procura ilustrar es de qué modo la inseguridad influye o no a la hora de elegir un lugar de viaje en cualquier parte del mundo y no solo en un destino aislado.

Es notable como, con el correr del tiempo, Internet asumió un rol trascendente a la hora de viajar ya que no solo permite buscar información del destino a nivel turístico, sino que también proporciona información sobre las condiciones del lugar, los resguardos a tomar, entre otros.

Muchos países, como ya vimos en los capítulos anteriores, generan sitios en donde advierten a los futuros turistas qué cosas deben tener en cuenta a la hora de visitar el lugar elegido para hacer turismo. Esta metodología novedosa se la debemos a la popularidad, mal que nos pese, que fue tomando el tema de la violencia en destinos turísticos.

Resulta interesante enfocar esta problemática en los turistas de origen argentino. Con la intención de colaborar con la actividad en sí y con una finalidad explícita de mejorar el proceso de viajes al exterior es imperioso comprender de qué manera viajamos los argentinos y si efectivamente la seguridad, en este caso la falta de ella priva o no la posibilidad de efectuar un viaje.

Para poder responder estas inquietudes es que, como se comentó previamente en el apartado de Metodología, se realizaron dos trabajos de campo:

- Entrevistas
- Encuestas

4.1. Las entrevistas

Comenzamos el trabajo de campo con entrevistas a personas con alguna experiencia en materia de viajes al exterior. La entrevista estuvo estructurada alrededor de 7 frases, redactadas en forma de proposiciones y sobre las cuales las personas entrevistadas debían indicar su grado de acuerdo o desacuerdo. En todas ellas se utilizó la lógica de la Escala Likert⁶². Cualquiera fuera su preferencia pasamos a indagar las razones o la justificación de la misma. Por ejemplo, si el entrevistado nos respondía que no estaba de acuerdo con una frase, nos preocupábamos entonces en ir más allá, ya que la elección de la opción solo nos sirve para estimar datos y resultados fácilmente comunicables, pero no para dar cuenta del complejo proceso psicológico que lleva a expresar una opción como la preferida.

El instrumento utilizado para entrevistar se compone de dos partes:

- La primera parte indaga sobre ciertos atributos básicos de la persona y que permitan establecer perfiles de los entrevistados, como ser:
 - Edad
 - Sexo
 - Nivel educativo alcanzado
 - Lugar de residencia
 - Estrato socioeconómico
 - Destinos visitados en los viajes realizados en los últimos 5 años

Como se señaló, estas preguntas nos permiten estimar el perfil del encuestado y desde allí ver si las perspectivas cambian o son las mismas para gente con similares características sociales, culturales y económicas.

- La segunda parte de la guía de entrevista se compone de las 7 frases a responder a través de la Escala Likert mencionada previamente, en donde la persona podrá demostrar su grado de acuerdo o desacuerdo a la misma.

La secuencia de la entrevista fue muy flexible, excepto en el orden de las 7 frases. Cuando había *raport* al final de una de ellas se indagaba por los motivos, lo cual ocurrió la mayoría de las veces. En caso contrario, se agruparon dos o hasta tres frases

⁶² En dicha escala se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado. Se trata de cinco alternativas/categorías de respuesta.

hasta crear el clima necesario para profundizar más los tópicos abordados. Siempre se alentó que se pudiera volver atrás para aclarar preguntas ya respondidas. En ninguno de los casos el entrevistado pidió modificar su opción en la escala, solo volver a conversar sobre sus motivos para esa opción.

Los nueve casos entrevistados se correspondían con grupos de edad definidos previamente y de la siguiente manera:

- Tres casos en la franja de 30 a 39 años
- Dos casos para la franja en las edades de 40 a 49
- Dos casos en la franja de 50 a 59 y
- Dos casos para la franja de 60 a 74 años.

En cuanto a la condición de actividad y ocupaciones/ profesiones de los mismos pudimos encontrar:

Franja etaria	Profesiones
30 a 39 años	Natalia – Abogada Geraldine – Abogada y Relacionista Pública Agustín – Administrador de Empresas
40 a 49 años	Esteban – Contador Público Analía – Ama de casa
50 a 59 años	Adrián – Arquitecto Marcela – Comerciante
60 a 74 años	Mónica – Abogada y Escribana Carlos - Abogado

Como se puede observar más allá de sus edades que son distintas, excepto en un caso se trata de personas económicamente activas. Aún los dos casos en edad jubilatoria siguen “activos”. Otra coincidencia es que se trata, en casi todos los casos, de personas con educación superior universitaria completa, lo que explica que todos se autodefinen como pertenecientes al estrato medio alto.

Es notable la diversidad de experiencias turísticas. Dentro de los destinos visitados en los últimos 5 años podemos encontrar ciudades de todo tipo y continente como ser: Bogotá, Cartagena de Indias, Kingston, Medellín, Miami, Monterrey, Nassau, Orlando, Punta Cana, todas ciudades que son parte del continente americano; Berlín,

Estocolmo, Londres, Madrid, Barcelona, París, Praga, Roma, del continente europeo; Dubai, Ho Chi Minh, Moscú, Non Pen, Tokio, del asiático y finalmente las ciudades de Sídney y Auckland en Oceanía. Una coincidencia: ninguno había visitado recientemente el continente africano.

Las 7 frases-proposiciones a responder en cuanto al nivel de acuerdo o desacuerdo fueron:

- Cuando elijo un destino, tengo en cuenta que no sea un destino inseguro
- El crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar
- Mala suerte se puede tener en cualquier lado
- Los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados
- Creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial
- Me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas
- Cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco

Con estas consideraciones preliminares, a continuación, se presentan los resultados y respuestas frente a cada una de las proposiciones, que operaron como inputs para cada una de las amenas conversaciones.

Cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro

Cuando pensamos este input a responder por los entrevistados, pensamos en cuál es el modo operandi del turista a la hora de elegir un destino para viajar. Nos interesa saber qué es lo que prioriza cuando decide salir del país y por qué estos factores influyen más que otros. Particularmente se enfoca en saber si la seguridad como tal es o no algo que está presente.

La primera respuesta que tuvimos al respecto fue de Natalia, una abogada de 30 a 39 años, quien viaja con sus dos hijos de 2 y 5 años a todos lados. El último viaje fue a Europa. Ella no toma muchos recaudos previos al viaje; quizás si piensa un poco los

destinos. Por ejemplo, Río de Janeiro es un lugar que actualmente no elegiría por todo el revuelo social que hay. Nos dice que antes de viajar a cada destino averigua qué lugares no se recomienda visitar, en qué horarios la gente se maneja, entre otras. Nos comenta que, a la hora de viajar, ella no siente que el peligro sea algo que se baraje y para aclararlo utiliza la siguiente frase: "...vos cuando viajás, lo que menos pensás es que te va a suceder algo, es ilógico pensar que en un viaje vas a sufrir, de hecho, a mí viajar me genera seguridad...". Le consultamos si hubo algún destino al cual no volvería a ir por alguna mala experiencia y respondió que sí, que en Jamaica, en la ciudad de Kingston, la abrumó el contexto social y la pobreza y que allí sí sintió no saber en dónde se había metido.

Por otro lado, entrevistamos a Geraldine, abogada y relacionista pública, y que actualmente se encuentra en pareja, pero sin hijos. Sus últimos viajes tuvieron de destinos a países asiáticos como Japón o Tailandia. Geraldine comparte la misma franja etaria que Natalia, ambas de 30 y pico. Al responder esta frase nos comentó que ella modifica su conducta según el destino. La frase que utilizó para ampliar esto fue "...si voy a Europa o EE. UU. no es lo mismo que ir a la franja de Gaza, con lo cual, si hubo un atentado en Paris, no se me ocurre dejar de ir a esa ciudad, pero por ejemplo Israel es un destino que me gustaría conocer y me asusta por eso no lo hago..."

También entrevistamos a Agustín, de 30 años recién cumplidos, Administrador de Empresas, soltero y que actualmente viaja con su novia. Ambos disfrutaban mucho del turismo y tratan de hacer un buen viaje por lo menos una vez al año. El último, en 2016, fue a Oceanía, ya que habían tenido buenas reseñas de ese continente. Con respecto a la primera frase, Agustín nos comenta que está de acuerdo con la frase, porque para él la seguridad forma parte del viaje. Amplía su comentario diciendo "...al ir a un lugar seguro uno se encuentra más relajado..." es decir que, para Agustín, para pasarla bien y descansar es preferible prever el tema de la seguridad antes de un viaje.

Uno de los dos entrevistados de la franja entre 40 y 49 años es Esteban, una persona que siente que el turismo es una inversión y no un gasto. Respecto de nuestra frase, comentó que cuando viaja trata de no arriesgarse en lo más mínimo. Cabe destacar que actualmente Esteban viaja en familia (esposa y 3 hijos en edad escolar), por ende, trata de que los riesgos tiendan a ser nulos. Fue muy claro al decir que, si tiene muchas opciones para elegir, no encuentra motivos de elegir la que sea más perjudicial para él y su grupo familiar. Nos comentó que tiende a elegir destinos seguros en sus

vacaciones (Disney fue el último visitado). Esteban aclara que ya de por sí suele viajar por trabajo a destinos que por turismo jamás elegiría, como por ejemplo San Pablo, México DF o Bogotá, las cuales describe como ciudades caóticas con márgenes delictivos altos y que bajo ningún concepto expondría a sus hijos a eso. Hace mención a esta inseguridad percibida ya que para sentirse protegido en las mismas debe ir con custodios y autos blindados, cosa que no le sucede en otras ciudades del mundo que también visita.

Analía fue la otra entrevistada de la franja de 40 a 49 años. Madre de 3 hijas adolescentes, con quienes actualmente viaja junto a su marido, nos comentó que ella empezó a viajar de grande principalmente a destinos en donde pudiese disfrutar con su familia. En relación a la seguridad de los lugares a donde decide viajar nos comenta que para ella, si ya decidió en ir a un lugar, no le modifica nada el estado de inseguridad del mismo, es decir que no es un condicionante.

En cambio, Adrián, que se encuentra entre las edades de 50 a 59 años, nos contestó que estaba muy de acuerdo con esta afirmación. Cuando le consultamos por qué, nos respondió que en su propio país (la Argentina) no encuentra seguridad. Su frase textual fue: “ya bastante inseguridad sufro en mi país como para irme a un viaje de placer a padecer lo mismo”. De su frase nos llamaron la atención dos expresiones: “placer” y “padecer”. Para este entrevistado, el poder viajar significa algo placentero, comprendiendo al placer en sí como una sensación o sentimiento positivo, agradable o eufórico, que en su forma natural se manifiesta cuando un individuo consciente satisface plenamente alguna necesidad; ir a lugares en donde no encuentre conflictos, ya que irse de vacaciones es pasarla bien. A partir de sus expresiones y viendo sus viajes realizados en los últimos 5 años, se nos ocurrió consultarle donde había encontrado este sentimiento de tranquilidad y disfrute: su respuesta fue Dubái. Para empezar, nos indicó que allí hay cero índices de criminalidad, caminar por las calles es seguro y hay un respeto por las normas muy elevado. Como mencionamos anteriormente, Dubái es una de las ciudades que a nivel turístico, más creció en los últimos años.

Marcela, quien recién se inicia en la franja de los 50 a 59 años, nos comentó que para ella viajar es un motivo de placer; jamás iría a un lugar en el que pudiese llegar a sentir incomodidad. Nos cuenta que como ya no viaja con sus hijos, todos mayores de edad, su misión hoy en día es disfrutar, por ende, a la hora de elegir un destino trata de no encontrar dificultades en el mismo. En el único destino que quizás sintió esto fue la

última vez que visitó París, post atentado. Nos menciona que no es que sufrió de inseguridad, sino que notó una ciudad más triste de lo que esperaba, y eso la desmotivó en un principio, pero por otro lado le dieron ganas de volver a visitarla para cambiar esta imagen.

Mónica, la entrevistada correspondiente entre las edades 60 y 74 años, ha viajado mucho en toda su vida y encuentra en esta actividad una de las cosas más interesantes que hace, ya que le permite conocer lugares, disfrutar nuevas culturas, otras comidas y la parte histórica de cada lugar. Nos comentó que se sentía indecisa respecto de nuestra frase ya que para ella la seguridad es algo que no tiene control, que todo depende del destino, que si vos "...tenés miedo te quedás en tu casa y nada más, te paralizás...". Nos refiere que en 2016 estuvo en Estocolmo y que se asombró que posteriormente sucediera un atentado allí⁶³. Lo mismo le pasó visitando París posteriormente a los atentados de 2015. Nos dice que allí se concientizó de los hechos cuando estuvo en el aeropuerto, por la cantidad de seguridad que había. Allí comprendió que Francia estaba pasando por un momento grave, más allá que no les haya pasado nada en el recorrido turístico de la ciudad. También nos suma otras experiencias en donde sintió este golpe de realidad respecto de la situación actual del país que visitaba. Por ejemplo, mencionó que con su pareja son muy fanáticos del esquí y, por ende, visitan seguido destinos de montaña como ser Colorado en Estados Unidos. Mónica hace referencia a una vez que estaba en el aeropuerto de la ciudad, que es de gran tráfico aéreo, y vio muchas personas vestidas con uniforme militar. Ilustra esta situación con la siguiente frase "...claro, Estados Unidos es un país en guerra, pero hasta que no vivís estas situaciones no lo percibís 100%...".

El otro entrevistado de la franja de 60 hasta 74 años es Carlos, un abogado que viaja desde hace mucho tiempo. Tanta experiencia en viajes nos dio intriga sobre nuestro tema de investigación y entonces indagamos. Nos relata que Carlos viaja desde 1959. Con mucha emoción recuerda haber sido participe del primer crucero argentino que visitó la región de Antártida, así como también de sus primeras visitas a Europa. Actualmente Carlos, ya con hijos mayores, disfruta de esta actividad con su esposa.

Cuando le preguntamos su reacción sobre la primera frase, nos comentó que en su caso el tema de la seguridad en destino es muy importante ya que en su vasta trayectoria como turista ha tenido que sobrepasar ciertas situaciones que no serían del

⁶³ Explosiones registradas en una céntrica calle de Estocolmo en marzo de 2017.

agrado de ninguna persona. En este sentido, hizo hincapié en una vivencia de 2015 en donde en un viaje a Europa con su esposa tuvo que modificar ciertas partes del trayecto por el cierre de fronteras presente en ese entonces. Es por este motivo que la seguridad en destino es un factor que le influye mucho a la hora de viajar.

El crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar

Se había señalado en el estudio de los casos presentados en los capítulos anteriores que, en todo el mundo, aquellos destinos golpeados por atentados terroristas han registrado una baja repentina de turistas. Esta información sugiere, desde el inicio, que el turista es influido por lo que sucede en determinados lugares. La intención de este segundo input es ahondar en este factor y realmente ver si los argentinos consideramos esto como un conflicto a la hora de decidir un lugar de viaje.

Natalia, de 30 y pico, nos menciona que no siente que haya cambiado su manera de viajar pero que sí que entra en shock cuando observa las metodologías de seguridad que se utilizan en ciertos destinos, después de los atentados. Eso le llama demasiado la atención. Durante la entrevista citó por ejemplo que cuando visitó Nueva York, en muchas excursiones la rigurosidad del control es similar a la de los aeropuertos. En sí, eso no le da miedo, pero sí lo siente/encuentra “raro” y se pregunta una y otra vez ¿por qué tantos controles? Y es allí cuando recae en que en dicha ciudad sucedió uno de los atentados más graves y significativos del mundo, el 9-11. Más allá de esto, explica que no dejaría de visitar esa ciudad, ya que comprende que estos controles son consecuencia de lo sucedido y que en definitiva son en pro a su seguridad. También citó en la entrevista al reciente blindado de la Torre Eiffel. En este caso se la nota angustiada, comentando que esto, si bien es necesario por seguridad, hace que se pierda parte de la cultura de la ciudad y de la experiencia en sí.

Nuestra segunda entrevistada, Geraldine, del mismo rango de edad que Natalia, coincide con lo indicado con ella, mencionando que los lugares que le interesan y ya fue no los modificaría, pero sí que hay algunos que los piensa y directamente no va, pero al no ser lugares que haya visitado anteriormente, no siente que su modo de viajar sea distinto al del pasado.

Agustín, de la misma franja de edad que Geraldine y Natalia, nos cuenta que en su caso no cree que lo haya cambiado a él y su modo de viajar, sino que tiene más en

cuenta detalles sobre la seguridad y presta atención a aspectos que antes no tomaba en consideración, pero nada más profundo que eso.

Esteban nos comentó que está de acuerdo con este input ya que él no elegiría un destino que sea peligroso. La frase que utiliza para describir esta actitud es "...no iría a Israel por más que muera por conocer de su historia...". Le consultamos en base a sus dichos si Europa es considerado por él como un destino peligroso hoy día y nos dice que no, pero que quizás por un tema de interés de sus hijos es un viaje que está dilatando. También le preguntamos sobre qué es lo que prioriza a la hora de viajar con ellos y nos cuenta que valora mucho las medidas de seguridad que haya en un país para los ingresos. Por ejemplo, en Estados Unidos se sintió cómodo al respecto y volvería a ir.

Analía, quién también realiza el mismo tipo de viajes que Esteban, es decir viajes familiares, nos comenta que ella no se siente "asustada" o "condicionada" por los actos terroristas. Sin embargo, también notamos que es una persona que hace 7 años consecutivos visita Disney y Miami. Esto nos resultó llamativo y le consultamos porque es tan reiterada su elección de destinos y ahí nos comentó que en Disney se siente contenida tanto ella como sus hijas.

Encontramos en nuestro entrevistado de 50 y pico, Adrián, una respuesta que está muy alineada a esta frase. Adrián no comprende cómo alguien puede viajar a un lugar en donde su vida sea puesta en peligro. Dice también que es en ciertos términos hay destinos que son predecibles en materia de inseguridad y que no los visitarían jamás, como por ejemplo Siria, que es un destino poco explotado. También hizo hincapié en destinos que si son turísticos como Israel a donde no irían tampoco. Respecto a este destino encontramos un dejo de pena en la expresión de no poder ir, como que le pesa no poder visitar ciertos lugares trascendentes en la historia mundial por su estado actual. Allí se nos ocurrió cuestionar que pasaría si ese destino fuese París o Londres, en donde sucedieron atentados y sin embargo el turismo tuvo un golpe, pero no desgarrador como en otras ciudades. A diferencia de los otros dos destinos comenta que no iría a estas ciudades pensando que se pudiese morir; cree que lo sucedido allí es más fortuito. En 2012, cuando Adrián visitó Europa y donde tuvo la posibilidad de conocer ciudades como París, Roma y Madrid, decidió no visitar Grecia ya que en ese entonces este país sufría de varios problemas socioeconómicos. Aquí podemos observar como un recorrido puede ser limitado a través de factores de seguridad en cada ciudad.

Marcela se suma al parecer de Adrián ya que nos indica que ella siente inseguridad en su propio país; entonces por este motivo cuando viaja trata de elegir lugares en donde no confronte esto. En el caso del terrorismo nos comenta que, al ser tan impredecible en cuanto a los lugares, no se puede predecir que te sucederá y uno se arriesga, confiando en que los aparatos de seguridad de dichos destinos funcionen acordemente.

A la hora de contestar sobre esta frase, Mónica (60 a 74 años) nos comentó que también se sentía indecisa al respecto ya que si por ejemplo ella hubiese sacado un pasaje a un determinado lugar, como le pasó cuando visitó París post atentado, iría igual, teniendo en cuenta lo que pasó y tomando resguardos, pero no daría de baja el viaje por eso, ya que para Mónica “la vida sigue”. Donde sí encuentra diferencias es a la hora de decidir donde viajar, ya que considera desde los inicios la situación actual del lugar. Esto lo sustenta diciendo que si ella no hubiese sacado el pasaje a París no hubiese ido, hubiese postergado dicho viaje.

A diferencia de Mónica, Carlos, también como ella desde su veteranía en edad y en viajes, comenta que a él el viaje a Europa de 2015 le cambió la concepción del turismo y la manera que lo afronta. A partir de esa experiencia, tanto Carlos como su esposa han decidido pasear por destinos que a su consideración no están en el ojo de la tormenta como ser Florida o la Costa Oeste norteamericana, destinos que han visitado en 2016 y repetirán en 2017/2018.

Mala suerte se puede tener en cualquier lado

Estar de viaje en determinado destino y que suceda un atentado podríamos decir que es un hecho impredecible y que esto lo podemos imputar a la suerte que uno tenga en ese momento, es decir a estar en el lugar no indicado en el momento equivocado, en este caso. Imaginemos a aquellos que estaban de visita en Nueva York el día 9 de septiembre de 2001 y fortuitamente ese día decidieron ir a visitar el famoso World Trade Center. El haber muerto o sobrevivido, el que haya sucedido un evento ahí ¿lo consideramos mala suerte?

Siendo la suerte definida como un encadenamiento de sucesos considerados como casuales o fortuitos, la entrevistada de 30 a 39 años, Natalia, nos comenta que para ella mala suerte en un viaje sería que le roben algo, pero dice que eso le puede

pasar en cualquier lado y que no la determina. Los atentados para ella no son ni buena ni mala suerte, son hechos puntuales, pensados, te puede tocar estar como no, es el destino.

Geraldine, también de similar edad, nos dejó una frase muy simple para expresar cómo se siente al respecto: "...Mala suerte puedo tener en mi casa, hay lugares más inseguros que otros lógicamente, pero si uno se ata a esa premisa no viaja a ningún lado...". A partir de esto podemos inferir que se trata de una persona que trata de no quedarse con lo que podría pasar en teoría, sino que arriesga y va por más.

Agustín, también de 30 y pico, comenta que para él existe una cuota de azar en todo lo que uno haga, y más viajando. Ya que al estar todo tan globalizado, un terrorista de otra parte del mundo puede llevar a cabo un acto de terror de manera solitaria y eso te puede tocar como no.

El entrevistado de 40 y pico se manifiesta muy de acuerdo con esta frase ya que refleja en sus dichos que por más que uno vaya al lugar más seguro del mundo los imprevistos pueden suceder. Lo ejemplifica diciendo: "...podés estar en un shopping y a un loco se le ocurre empezar a disparar y eso es totalmente fortuito...". Este entrevistado nos comentaba antes de iniciar con la conversación sobre las frases que el año anterior visitó Cartagena de Indias, un destino de playa de Colombia. Si bien desde lo laboral él tenía una mala percepción sobre esa ciudad, ya que tanto en Bogotá como en Medellín tuvo malas experiencias, para ir en familia si eligió ese país, pero a una ciudad más tranquila, netamente turística. Y un detalle importante, se hospedó en un all inclusive con su familia. Cabe destacar que este tipo de hoteles tienen la particularidad de incluir absolutamente todo lo que el huésped necesita sin tener que recurrir a servicios exteriores al establecimiento. Es decir, aquí este entrevistado demuestra que la seguridad juega un rol muy importante en sus viajes familiares. De todos modos, también insiste que Colombia sufre de una fuerte imagen negativa del pasado y que si bien actualmente se trabaja para revertirla, el peso que esto genera es demasiado.

La otra entrevistada de 40 a 49 años, Analía, nos comenta que está de acuerdo con esta frase ya que la mala suerte no es previsible, que algunas veces las cosas no salen como uno desea o plantea, siempre existirá algo que no se puede calcular.

El entrevistado de 50 a 59 años, Adrián, que se dedica a la arquitectura, respondió que la suerte juega un factor trascendente para el turista porque hay veces que no se puede saber de antemano si los hechos sucederán o no, y que eso tiene el terrorismo, cierto grado de sorpresa, un día te puede tocar en Nueva York y al siguiente

en Londres y esto no exime al destino a que vuelva a suceder o no. Adrián dice también que si él pudiese prever lo que pasa en los destinos, sin duda no iría a lugares que atenten contra su vida. Pero que hay veces que no se puede determinar el grado de peligrosidad en destinos masivos, quizás sí es más común retraerse ante destinos en guerra o con conflictos sociales graves.

Marcela, en concordancia a su respuesta anterior, nos comenta que ella sí cree en esto de la mala suerte ya que los destinos no pueden garantizar el 100% de seguridad. Recuerda un caso en un hotel de Disney, que vio en un noticiero en donde un niño se perdió y lo atacó un cocodrilo. En este caso ella notó como la suerte puede estar o no de tu lado en determinados casos y que uno por eso no debe dejar de viajar, sino que debe seguir adelante y ver qué pasa, pero siempre fijándose previamente como evitar al máximo un mal trago.

A este argumento se suma también nuestra entrevistada de 60 a 74 años, Mónica. Muy viajada, nos comenta que ella en los destinos que visita no siente miedo a lo que pueda pasar, que todo depende del destino. Pero sí de repente es consciente que en Estados Unidos, por ejemplo, han sucedido hechos en lugares multitudinarios como un mall y que allí es totalmente impredecible, que cada vez que vas a un lugar así sabés que parte de tu integridad está en riesgo. Pero sin embargo elige seguir yendo, vuelve a repetir la palabra “paralizar”, no te podés quedar en el gris.

Carlos, también una persona mayor, nos dice que para él la mala suerte influye en un 100% ya que en su caso cuando visitó Europa ya tenía todos los hoteles y transportes sacados y de repente se encontró con situaciones que le hicieron cambiar todo su proyecto de viaje y en este sentido cree que le podría haber pasado a él como a otro y que no lo hubiese podido prever de ningún modo.

Los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados

Como se vio en los capítulos anteriores, los atentados terroristas sucedidos hasta el momento han sido realizados en destinos visitados anualmente por muchas personas tanto por motivos de ocio como de negocios. Ciudades que recibieron impactos, desde Nueva York hasta Paris, han registrado una baja de turistas post atentado. En ese sentido nos preguntamos si los atentados son o no premeditados ya que nos resulta llamativo que siempre sucedan en lugares de gran demanda turística. Vale destacar que

un hecho aislado es algo que sucede de manera singular o anecdótica dentro de un conjunto de sucesos; por eso cuestionamos si estas reiteraciones de atentados pueden ser consideradas como algo fuera de lo común o como algo a lo que nos venimos acostumbrando hace ya unos años.

Con relación a esto Natalia, 30 a 39 años, cree que no son aislados ya que son en lugares puntuales. También comenta que todos apuntan a una misma cabeza que es el mundo occidental y son respuesta a la manera que tiene Occidente de obrar con respecto a Oriente. Comenta que por más que las potencias mundiales occidentales quieran plantear a esto como actos de personas extremistas o fundamentalistas que responden a una religión, no es ese el discurso y ella cree que eligen estos destinos ya que son lugares con cierto margen de exposición, simbólicos, para demostrar que nadie está salvo, "...tené cuidado como vas a actuar porque la respuesta puede ser esta...".

Geraldine se encuadra en una opinión similar a Natalia, comentando que no considera que sean hechos aislados ya que para ella los terroristas buscan lugares que tengan impacto para hacer los ataques. Menciona también que, a la hora de viajar, verse influido por esto recae en una elección personal. Indica que el que tenga miedo tal vez no quiera viajar a lugares que sufrieron atentados recientemente. Ella en lo personal trata que no la influya tanto.

Agustín comenta al igual que sus pares que cree que los destinos impactados tienen una relación, es decir piensa que son en represalia a los países que están formando parte de los ataques a Siria (Francia, Reino Unido, Estados Unidos).

Tanto Esteban como Analía, entrevistados de 40 a 49 años, disienten con nuestra frase en consulta ya que creen que no son hechos aislados porque los sucesos se producen en lugares donde hay grandes influencias terroristas, y que, si bien no son previsibles, uno puede dilucidar donde puede llegar a pasar un atentado y donde no. Por ejemplo, hacen foco a que en Europa quizás es más probable que hoy suceda un hecho a que pase en Dubái, pero insisten en que estas son meras conjeturas y que nadie puede verse atado a esto.

Adrián, de 50 a 59 años, insiste en que si el destino le genera temor no viaja. Sostiene que quien comete estos actos los produce con varios fines, entre ellos generar una mala imagen en el destino y por ello concluye en que nada es aislado "...en el mundo todo es acción y reacción..." y que todo tiene un por qué en estos episodios. En adición también menciona que los países del primer mundo, con mejores sistemas de

control, tienden a recuperarse más rápido y eso hace que los altibajos en el turismo sean más efímeros que en países con menos recursos. Hace hincapié en que la ventaja de estos países, sumado a sus sistemas y orden, es que uno tiende a pensar que la reiteración de los hechos de violencia no es constante y que no sucederá en el corto plazo y por este motivo uno no evita volver a viajar a ciudades víctimas de episodios terroristas como Nueva York o París. De todos modos, resalta que los atentados cumplen con la condición de ser impredecibles y por eso tampoco puede determinar cuan seguro será el lugar al cual viajará pero que si lo puede evitar sabiendo que va a ocurrir algo obviamente no viajaría. Finaliza este punto con la frase “estoy para disfrutar, viajar es placer”.

Marcela, también de 50 a 59 años, en su respuesta señala que para ella no son aislados ya que cree que el fin de estos episodios es dejar mal parado al destino en donde suceden. Para ella no es llamativo que estos sucesos siempre sucedan en lugares con un flujo turístico alto ya que esto permite una mayor llegada y preocupación mundial.

Mónica, la mayor de las entrevistadas, comentó que los atentados van variando los destinos, que no hay una continuidad en un país pero que no por esto son aislados ya que el fin de todos estos actos es el mismo. Siente que la lucha religiosa no es el motivo principal, sino que todo esto se debe netamente a la búsqueda del poder regional.

Carlos sigue teniendo una postura muy opuesta a Mónica. El considera que bajo ningún concepto los atentados pueden ser considerados como eventos aislados ya que cree que los mismos tienen un hilo conductor y una razón de ser, que si el tuviese que definirla diría que es generar una mala imagen del destino y que este en consecuencia pierda el brillo que hace que la gente lo visite.

Creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial

Como se señaló en el planteamiento del problema, al comienzo del trabajo, uno de los objetivos de este trabajo final de maestría es poder comprender si efectivamente el público turístico modifica su manera de actuar cuando percibe que en un destino está amenazada su seguridad. Asumimos y destacamos que el ser humano -también los animales- siempre obrarán en resguardo a su integridad física, Por ende, sus acciones en materia turística deberían ser en consecuencia a ello.

En la entrevista a Natalia encontramos que su opinión respecto de nuestra frase es que está de acuerdo, porque hechos como los aquí investigados revolucionan la vida cotidiana del turista, lo hacen reflexionar un poco más previo a viajar y lo hacen también considerar nuevos factores.

Geraldine en cambio, comenta que no le parece que la gente deje de viajar a Nueva York o a las grandes ciudades europeas, tal vez si a Medio Oriente. Se le ocurre que quizás haya personas que ven a estos sitios de renombre como lugares inseguros, pero ella normalmente viaja entre una y dos veces por año a Nueva York y no se siente insegura. Sin embargo, reconoce que ahí se produjo uno de los atentados más grandes de la historia.

Agustín menciona al respecto que quedó demostrado en el caso de Paris que si se da un cambio con respecto a los destinos golpeados por atentados ya que existen datos que demuestran que hubo una reducción drástica en el turismo de esa ciudad. Por lo cual, desde su punto de vista, la gente comienza a tener en cuenta la seguridad a la hora de viajar.

En este sentido, nuestro entrevistado de 40 a 49 años, Esteban, sugiere que esto es verdadero ya que siente que, si bien un lugar puede ser espectacular en materia turística, el hecho que sucedan eventos de carácter terrorista hace del mismo un lugar al cual dudes ir. Esteban cita entonces a otros tipos de eventos sucedidos como el Tsunami en Asia, en donde, salvando las distancias, los turistas también dejaron de viajar por la incertidumbre de no saber si la naturaleza les jugaría una mala pasada o no. Es allí donde vuelve a mencionar que si él puede elegir no viaja a lugares donde su vida y la de los suyos pueda pasar algún riesgo.

Analia siente que en su caso la actividad terrorista no ha modificado su comportamiento a la hora de viajar. De hecho, nos comentó que el año pasado cuando tenía ya planeado su viaje anual a Disney sucedió un atentado en un boliche de la ciudad de Orlando, muy cercano al parque y que sin embargo viajó igual. Ella confía ciegamente en las políticas de seguridad estadounidenses.

El entrevistado de 50 a 59 años, Adrián, comentó que actualmente realiza viajes a lugares que le interesan y sí siente que está influido por lo que pasó en estos lugares. Se le preguntó cuál sería el próximo viaje a realizar y nos mencionó que Cuba le sería de gran interés. Que siente que, si bien es un lugar donde puede haber hechos de inseguridad, los mismos suelen ser aislados. Más allá de eso, de ir contrataría todo en

tour punto a punto, donde lo lleven y lo traigan para evitar cualquier eventualidad. En contrapunto a su visita a Dubái, de aquí le atrae lo atrasada que está la sociedad cubana. Se le preguntó entonces si visitaría Colombia, que es un destino cercano a la isla cubana, y respondió que no. Que allí sí siente que su seguridad no está garantizada y que las noticias que llegan de ese destino le ayudan a que no generarle interés alguno.

Marcela, la otra entrevistada de esa franja etaria, siente que los atentados pueden modificar el curso turístico normal, pero solo por un lapso breve. De hecho, nos comentó que le sorprende cuando sus amistades, en épocas post atentado viajan a dichos destinos aprovechando que abundan las ofertas. En su caso no lo hace ya que ella hace de uno a dos viajes por año y analiza bien qué tipo de lugar visitar; no se considera una “viajera express”.

Con respecto a esta frase, Mónica, la mayor de las entrevistadas, comentó que siente que esto es real, ya que en su caso particular le encantaría visitar países del Medio Oriente como Jordania o Israel, pero no lo hace ya que cree que estos son países en conflicto constante y que salvo que tengas la idea fija de ir se debe posponerlo. Mónica ha visitado Turquía y le ha encantado, pero a diferencia de París a Turquía no volvería por la situación actual. También menciona a España y el atentado de Atocha, donde sabe que ha bajado el turismo, pero que sin embargo esta situación se ha revertido y normalizado. Cree que Europa y Estados Unidos cuentan con sistemas acordes para revitalizar las situaciones y salir adelante.

En esta frase, Carlos coincide parcialmente con Mónica ya que considera que hay destinos que nos los consideraría como lugares para visitar en primera instancia. En su caso, en el corto plazo a Europa no volvería, ya que le quedó un trago amargo de su última visita. Hoy día, Carlos elige como primera opción a Estados Unidos.

Me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas

Los medios de comunicación han tomado en las últimas décadas un rol trascendental para la difusión de la información. Cada vez que sucede un atentado terrorista la información vuela por los diversos medios (Internet, televisión, gráficos) y llega a quienes actúan de receptores de dicha información. En relación a esto es que pretendemos comprender como este tipo de fuente influye en quienes la perciben y si el

rol de los comunicadores sociales es ejercido de manera exagerada a la hora de hablar de este tipo de sucesos.

Tanto Natalia como Esteban mencionaron que no creen que la información que llegue acá a Argentina sea exagerada. Sienten que al estar reflejando tanto lo que pasa de un lado y del otro, las noticias solo informan.

Geraldine expresa que para ella los medios no siempre cuentan el 100% de la historia y comenta que estos divulgan los episodios que quieren, ya que según ella suceden muchos atentados a diario de los que ni nos enteramos porque no se consideran noticia. En suma, menciona que cree que los medios siempre van a transmitir un atentado en Londres, París o Nueva York por la trascendencia de esas ciudades, pero en África o Asia ocurre casi a diario y ni llegamos a enterarnos.

Agustín comenta que los medios tienen un rol importante; no está seguro si estos exageran, pero si cree que toman partido teniendo en cuenta el país donde ocurrió el atentado. Da un ejemplo mencionando que cuando ocurre en países de un tercer orden mundial no se conoce tanto, como el caso del Boko Haram⁶⁴ en Nigeria.

Analía está en desacuerdo con esta frase, ya que sostiene que los medios de comunicación suelen comunicar la realidad tal como se refleja, para no quedar atados a un solo tipo de creencia; que si uno quiere ver algo específico elige el periódico o el canal de televisión. De todos modos, cree que a Argentina no llega el 100% de la información y eso la hace dudar de la veracidad de los hechos.

Por otro lado, sienten que a veces la información que llega es escasa e inexacta. Por ejemplo, el entrevistado de 40 a 49 años comenta que el otro día vio en el noticiero que mostraban un ataque de bomba en Afganistán y que los mismos medios decían que era un lugar sin civiles, pero le genera dudas si esto es real o no. Esa dicotomía tiene con las noticias actualmente.

También dijeron que recurren a las redes sociales para observar el impacto de los sucesos y alimentarse de más información. Creen que, de todos modos, las redes sociales se nutren más de información pro Occidente que Oriente. Natalia cita para

⁶⁴ En abril de 2014 el mundo quedó conmocionado con la noticia de que 276 niñas nigerianas habían sido secuestradas de su colegio por el grupo militante islámico Boko Haram.

ejemplificar esto a las campañas de Facebook, Twitter e Instagram con el #PrayForParis⁶⁵ o #JeSuisParis⁶⁶, por ejemplo, cuando fueron los atentados en 2015.



En contraparte a esto nadie hizo una campaña para Siria y sus refugiados. Dicen que a partir de esto, quieras o no, la información de redes influye indirectamente.

Adrián, con más años, comenta que los medios que hablan de política influyen, incluso a él mismo. Cita en sus razones a las notas post 9-11, donde las mismas mencionaron todas las restricciones nuevas a la hora de viajar. A partir de ellas, menciona que se siente restringido, que no puede viajar como quiere y que esto le cohibe la libertad. Por otro lado, también sostiene que los medios ayudan a la difusión de ciertos lugares, en contraparte a otros. Menciona en este sentido que por ejemplo Siria, tiene muchas playas exóticas y sin embargo por su situación social y política actual, no hay publicidad de las mismas. Por ende, la demanda no es tentada. Insiste en que uno viaja también “por lo que te venden los medios”. También dice que actualmente antes de viajar, se informa a través de páginas con comentarios y fotos de

⁶⁵ Es una frase cuya traducción significa “Orar por París”. Especificando su definición es que puede entenderse por qué tras el atentado terrorista que sufrió París, esta frase empezó a ser mencionada en todas las redes sociales en todas partes del mundo. De hecho, distintos portales han indicado que alrededor de 70.000.000 de personas adhirieron a hash tag #prayforparis en la red social Instagram, para prestar apoyo tras el difícil momento que le tocó vivir a la ciudad parisina.

⁶⁶ Esta frase inculca la idea que todos somos París y, por ende, sufrimos en consecuencia con los hechos ocurridos allí.

turistas (por ejemplo, Tripadvisor⁶⁷) ya que esa es la información que más le influye a la hora de elegir, porque le da tips de los lugares, las zonas, entre otros.

Marcela, de 50 y pico, nos dice que para ella sí influyen y que acá en Argentina solo llega información pro Occidente. Siente que no se sabe la totalidad de la historia porque no hay muchos medios árabes que difundan su parecer en este país y por ello ciertas veces recurre a Internet para nutrirse de más información. También nos comenta que antes de viajar recurre a sus hijos quienes utilizan mucho el sitio Tripadvisor, ya mencionado por Adrián, para poder saber más sobre el lugar. Adicionalmente recurre a sitios de mapas satelitales como Google Maps⁶⁸ para poder ver la zona del hotel. Ella considera este método como un modo de prevención.

Por otro lado, Mónica, de 60 y pico, sugiere que los medios cumplen la función de informar y exagerar lo que comentan. Menciona que detrás de toda esta información que involucra muertes y problemas existe un amarillismo⁶⁹ que hace foco constante en exacerbar el morbo y de esta manera darle trascendencia a la noticia. Para reflejar esto usa la palabra “rating”, es decir, sostiene que los medios se mueven en base a la popularidad que obtengan de las noticias informadas. Para finalizar, comenta que los medios “machacan” a la audiencia para lograr su fin de demostrar una postura u otra. Dice que con el terrorismo la prensa amarilla magnifica mucho y que si bien uno debe estar informado, no le parece bien que de repente muestren niños muertos o gente con sus extremidades amputadas.

Carlos, el más veterano, opina que los medios informan pero que la última opinión está en quien recibe estas noticias. Un noticiero puede tener un perfil determinado, pero quien decide verlo es el receptor. Por ende, cada uno elige ver, escuchar y pensar lo que desee.

⁶⁷ Sitio de Internet donde los usuarios de servicios turísticos de todo el mundo comentan sus experiencias sobre las instalaciones, los productos y sobre todo el servicio de cualquier tipo de empresa alrededor del mundo.

⁶⁸ Google Maps es un servidor de aplicaciones de mapas en la web que pertenece a Alphabet Inc. Este servicio propicia imágenes de mapas desplazables, así como fotografías por satélite del mundo, e incluso, la ruta entre diferentes ubicaciones o imágenes a pie de calle con Google Street View.

⁶⁹ Tendencia de algunos medios informativos a presentar las noticias destacando sus aspectos más llamativos, aunque sean secundarios, con el fin comercial de provocar asombro o escándalo.

Cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco

Con todas las noticias difundidas a través de los medios de comunicación hemos notado que es común que aumenten de manera casi instantánea las cancelaciones de viajes a ciertos destinos, donde recientemente haya sucedido un hecho de estas características. Escuchemos a nuestros entrevistados. Natalia, una de las más jóvenes, opina que todo depende del tipo de atentado y su magnitud. Para ella por ejemplo París está constantemente en la mira, sin embargo, no dejaría de ir; lo relaciona con la frase de la suerte que dice que aquí te puede pasar como no. De igual modo se refiere respecto a Nueva York y las Torres Gemelas: dice que quizás el impacto turístico sea en lo inmediato pero que luego esto se regulariza. Cree que tiene que ver con las medidas que decida tomar el gobierno del lugar. Natalia siente que, en Estados Unidos, los cambios utilizados marcaron un precedente.

Geraldine nos indica que su decisión depende de cual haya sido el hecho. Y más que por el hecho en sí, tal vez su respuesta dependería de las restricciones que tenga el destino en esos momentos. Por ejemplo, menciona, como ya se señaló en capítulos anteriores, que después del 11/9 hubo muchísimos lugares que no se pudieron recorrer por más de diez años y quizás por eso pospondría el viaje a ese destino.

Agustín, al finalizar la entrevista, responde a nuestra frase comentando que si el viaje ya está planificado no lo daría de baja, pero si se pondría en alerta al llegar al país destino y trataría de disfrutar de la mejor manera.

De Esteban escuchamos por sus comentarios que está en desacuerdo, ya que indicó que no cambiaría el viaje porque siente que los atentados suceden y luego se apacigua la situación. Dice que a no ser que la ciudad esté destruida o que tenga hechos reiterados, iría igual. Analía, de parecida edad, sugiere lo mismo: ella no modificaría un viaje por un atentado salvo que sea imposible acceder al destino.

Adrián sugiere que depende de cuan grave sea la situación, de la peligrosidad del destino, de lo que él interprete, de su libre albedrío. Entonces le preguntamos que entiende por un grado alto de peligrosidad. Nos responde que quizás si se entera de un ataque de bomba en Washington y ese es su destino de viaje, cambiaría el viaje. Pero por ejemplo como pasó en Niza, donde el atentado influyó en casi toda Francia, entonces no. Otro ejemplo: comenta que, si el atentado pasó en Washington y él viaja a Disney, el destino del viaje no lo cambiaría. Es decir, haría una clara diferencia entre el

destino y el país del destino, cosa que -dice- no suele suceder porque los turistas tienden a considerar al destino como un todo, una ciudad representa a todo un país.

Marcela, como mencionamos anteriormente, es una persona que toma el armado de las vacaciones como algo muy serio. Le dedica mucho tiempo para poder planificar de manera correcta todos los detalles. Nos comenta que para ella al hacerlo así ya siente que está viajando. En este sentido, nos dice que no le ha pasado aún de cambiar un viaje por estos motivos pero que lo evaluaría en ese entonces. Se encontró indecisa a la hora de responder por sí o por no.

Sumado a lo ya mencionado en la frase "...El crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar..." Mónica, con su gran experiencia en viajes, nos comenta que estuvo en una situación así cuando viajó a París en 2015 en donde se encontró con un tour ya contratado y que por más que en ese destino habían ocurrido varios incidentes en un mismo año, decidió ir igual y arriesgarse. Con posterioridad al viaje sintió que valió la pena el haber ido, ya que a partir de esto comprobó que si uno viaja con precaución, los casos que te pase algo son casi nulos; más si se considera lo espaciados que son los ataques en un mismo destino.

Por último, Carlos respondió que en su caso sí cancelaría un viaje por estos motivos, ya que él quiere disfrutar. Volviendo al ejemplo de su viaje a Europa en 2015, ahí sufrió y bajo ningún concepto quiere volver a pasar por eso; la palabra que utiliza para ejemplificar este sentimiento fue el término "padecimiento".

Al final de esta secuencia de 7 frases, incorporamos 3 frases más destinadas a explorar el impacto de actividades de riesgo en el ámbito turístico, dado que como mencionamos en capítulos anteriores, hay turistas que recurren a tours más controversiales como visitar una favela en Rio de Janeiro.

"Por ahora y en el corto plazo, no viajaría a ningún destino que pueda ser objeto de atentados terroristas" con esta frase buscamos explorar que grado de trascendencia tiene en quien tiene previsto viajar la imagen que un destino sea potencialmente un blanco terrorista.

Esteban nos dice al respecto que es muy difícil estimar quien puede serlo y quién no; que si bien hay países aliados que están más expuestos que otros es complejo plantear algo así. En esto se suma la opinión de Natalia, quien piensa de igual manera. Comenta también que no suele obsesionarse con estos factores a la hora de viajar, pero

que lógicamente sí tiene en cuenta los antecedentes y a partir de esto elige un lugar u otro.

Adrián comenta que la razón por la cual decidió visitar Dubái en el último tiempo es porque a través de la información que le llegó, le atrajo lo exótico, lo lejano y principalmente lo seguro. Este destino le reflejó eso previo al viaje. No es casualidad que este Emirato sea uno de los destinos más visitados del mundo en la actualidad; el turismo muta constantemente y parte de eso se lo debemos a la seguridad que tenga o no el destino. Adrián también visitó París y por ello le consultamos si en la situación actual volvería, a lo que respondió que sí, pero que se enfocaría más en la búsqueda previa de información para evitar lo que puedan evitar. Considera también que el argentino, que está acostumbrado a vivir situaciones de inseguridad en su cotidianeidad, es menos naif que otras personas de distintas nacionalidades, y que por esto quizás es un poco más arriesgado para viajar, por ello no descarta volver a Europa.

Mónica se suma a esta posición y adiciona que salvo que el país esté en guerra iría igual, que cualquier destino puede sufrir de un ataque hoy en día y que no toma tanto en cuenta esto para viajar; que la situación debería ser dramática para impedirle visitar un lugar. Le consultamos qué sería para ella una situación dramática en algún destino que haya visitado y nos comentó que a Turquía no volvería. Para indicar esto, utilizó la frase "...para qué volver?, es buscarse un problema, más que yo ya soy grande...".

Hay gente que dice que el turismo es la industria de la felicidad; el terrorismo tiende a contrarrestar este disfrute y plenitud. Es por esto que las últimas dos frases fueron enfocadas a cuestiones más de riesgo y se consultó acerca de "Mi próximo viaje será a un destino víctima de actos terroristas ya que me interesa interiorizarme con la temática"; "Suelo viajar a lugares peligrosos para sentir la adrenalina del peligro".

Adrián considera que todo depende del estado en el que el destino se encuentre, que si bien no visitaría a un lugar donde su vida esté en riesgo, no descarta la opción de conocer o de volver a lugares que hayan pasado por esto, pero que su primera opción es ir a lugares que le den placer y no dolores de cabeza.

Marcela dice que no le interesa en lo absoluto este tipo de temáticas, nos dice que eso y sufrir, para ella es lo mismo y vuelve a reiterar que viajar en su vida es placer, no padecer. Dice que plantear ese tipo de viajes es como ir en Buenos Aires a una villa

de emergencia donde cree que no pasan cosas lindas. Prefiere no arriesgarse cuando es previsible.

Mónica responde que no le es atractivo esto ya que no disfruta de ver la destrucción del mundo; prefiere ver la construcción del mismo. En cuanto a la adrenalina comenta, de manera jocosa, que la única que le interesa es la que le da su actividad deportiva predilecta, el esquí. Para ella viajar significa placer, poner la cabeza en otra cosa y espera todos los años para poder planear una nueva aventura. Actualmente pronto visitará el primer destino que fue de joven, Machu Pichu, con su pareja, quien no conoce Perú, y después Sudáfrica a fin de año.

Otro punto de vista es el de Esteban, cuando menciona que él puede percibir adrenalina en otras actividades, que si quiere sentirse pleno prefiere ir a destinos en donde pueda practicar turismo aventura con Bungee Jumping⁷⁰ o paracaidismo, entre otras. Bajo ningún concepto siente que destinos bélicos sean de su interés ya que cree que son morbosos, más viajando con menores de edad. Menciona que ya de por sí viaja por trabajo a destinos que no son de su agrado, pero en esas situaciones no tiene opción.

Para finalizar, Natalia, una de las más jóvenes, considera que esto no es de interés para ella y que no cree que en algún momento lo sea. Dice que puede que elija un destino que haya sido víctima de atentados, como por ejemplo Nueva York, pero no por haber recibido un atentado. Por su lado, Geraldine nos comenta que en su caso prefiere ir a lugares en donde pueda disfrutar y que lo bélico o lo peligroso no son de su agrado.

Coincidencias y diferencias dentro de las entrevistas

A partir de estas 9 entrevistas pudimos observar que, si bien es evidente que hay saltos generacionales entre las edades de los entrevistados, las opiniones recogidas tienen ciertos puntos de coincidencia las unas con las otras. A continuación, mencionaremos los puntos sobre los cuales encontramos coincidencias:

- A la hora de hablar de destinos en materia de seguridad, todos en algún momento de la entrevista han mencionado que los países considerados como “potencias” tienden a tener sistemas de seguridad que les permiten

⁷⁰ Un deporte en el cual un participante salta de un puente alto asegurado solamente por un cordón de goma atado a los tobillos.

seguir adelante, pese a la situación, y permitiendo que el turismo siga siendo una opción viable de actividad económica para el país en cuestión.

- Todos sostienen que viajar representa sentir placer, descubrir nuevas culturas y experiencias y por este motivo, no consideran ir a destinos en donde su vida corra algún riesgo. Como sería el caso de destinos en Medio Oriente (Siria fue el más mencionado, seguido por Israel).
- Israel fue el destino que más se mencionó a la hora de decir donde les gustaría ir; pero por su situación actual de seguridad no irían. Aquí encontramos el caso emblemático de cómo un destino famoso en el pasado puede verse devaluado en el presente.
- Encontramos coincidencias también en algunas expresiones de entrevistadas de las edades más opuestas (30 y pico por un lado, y 60 y pico por el otro). Ambas coinciden en que viajan sin una idea previa de que algo les pueda pasar; que, si bien ven la información del destino, no se obsesionan.
- En cuanto a si el terrorismo cambió su manera de viajar, son varios los que con ejemplos nos han demostrado que si lo ha hecho. Por ejemplo, una, con mucha experiencia en viajes, no volvería a Turquía. Otro, con algo menos de edad, no fue a Grecia por el revuelo social que había en el momento que visitó Europa. Uno de los de 40 y pico evita ciertos destinos en sus vacaciones familiares que por trabajo se ve obligado a ir. Entre los entrevistados más jóvenes hay quien cree que la rigurosidad a la hora de viajar a veces le es extraña y la desmotiva para elegir algún que otro destino.
- Encontramos coincidencias entre los entrevistados al sostener que cuando los atentados ocurren en lugares claves para el turismo hay un motivo específico. Este motivo puede ser unificado como crear pánico y terror en lugares de flujos masivos y generar así un mensaje más significativo.
- La mayoría de los entrevistados coinciden en que la información que llega a Argentina es parcial y por ende no se sabe el 100% de la historia.

A partir de esto es que tienden a nutrirse de información de medios internacionales también.

Como era esperable en un tema tan reciente y opinable, también encontramos en sus respuestas y expresiones ciertas diferencias, como, por ejemplo:

- La manera de percibir la información: si bien todos hablaron de los medios de comunicación haciendo énfasis en noticieros o periódicos, solo los de menor edad (sub 50) comentaron la influencia de las redes sociales en todo el proceso informativo.
- Escuchamos que los metabuscadores⁷¹ de información turística como Tripadvisor no son utilizados por todas las generaciones de viajeros, lo que muestra que hay varios métodos de búsqueda de información para preparar un viaje.
- Encontramos también que una entrevistada de la mayor edad tiene un espíritu más aventurero de lo que uno se imaginaba en relación a los demás entrevistados. Su filosofía *carpe diem* no la encontré quizás en las personas entrevistadas de 10 o 20 años menos.

Palabras claves en las entrevistas

Dentro del material recogido en el trabajo de campo pudimos encontrar ciertos términos utilizados de manera reiterada por los entrevistados. Nos resulta interesante reflejarlos para poder identificar cuáles son las palabras que surgen casi automáticamente al conversar de un tema u otro.

Por ejemplo, cuando los entrevistados comentan sobre la actividad turística en sí y lo que esta les genera, se escuchan términos como:

- Cultura
- Conocimiento
- Descubrimiento
- Disfrute

⁷¹ Un metabuscador es un sistema que localiza información en los motores de búsqueda más usados; carece de base de datos propia por lo que usa las de otros buscadores y muestra una combinación de las mejores páginas que ha devuelto cada uno.

- Experiencia
- Interés
- Inversión
- Opciones
- Placer
- Protección

Cuando la entrevista enfocaba temas netamente de inseguridad e interiorizándonos en casos de terrorismo, las palabras que surgen fueron las siguientes:

- Conflicto
- Padecimiento
- Parálisis
- Revuelo
- Recaudo
- Riesgo
- Susto

Puede notarse a grandes rasgos como una persona se condiciona al hablar de un tema o del otro. El turismo para todos ellos es una actividad trascendente y de disfrute. Por eso creemos que por este motivo es tanta la gente que sigue con la práctica de viajar por turismo, pero ahora sí tomando una serie de recaudos que en el pasado no tomaban.

4.2. Las encuestas

La cobertura

La mayor parte de las encuestas (61%) proviene de respondentes que viven en la ciudad de Buenos Aires, sede de nuestra Facultad de Ciencias Económicas.

Viajar al exterior, y sobre todo hacer viajes importantes, es decir fuera de la región, es más bien propio de los estratos socioeconómicos más altos, que no están equitativamente distribuidos en todas las áreas (barrios, comunas) de la ciudad. Como es conocido, están más concentrados en el Norte que en el Sur de la ciudad de Buenos Aires

Sin embargo, la cobertura geográfica alcanza a casi todas las comunas de CABA. Las excepciones fueron las comunas 4, 8 y 9, muy pocas. La distribución según comunas de los 132 respondentes fue la siguiente: la 14: 25; 7: 19; 11: 17; 12: 15; 15:

15; la 2: 13; 13: 12. Hasta aquí las comunas de mayor peso: las 7 comunas (la mitad de las 15 de la CABA) que aportaron el 88% de los respondientes. El 12% restante proviene de las comunas 10: 6; 1: 5; 3: 2; 5: 2; y la 6: 1.

El 20% de las encuestas (44) proviene del Conurbano Bonaerense, de 10 de sus partidos. Entre los partidos, sobresale el peso de San Isidro (17) y en menor medida Tres de Febrero (8) y San Martín (7). De estos 3 partidos proviene el 73% de las encuestas del Conurbano Bonaerense. El resto proviene de Hurlingham (3), Vicente López (2), Lomas de Zamora (2), Pilar (2), Tigre (1), Malvinas Argentinas (1) y La Plata (1).

La cobertura geográfica se completa con 34 encuestas provenientes del Interior del país (16 % del total): 10 de Mendoza, 9 de Santa Fe, 5 de Misiones, 4 de Córdoba, 2 de Mar del Plata, 2 de San Luis y 2 de Bariloche.

¿Cómo analizar los resultados?

Cinco de los 7 ítems miden el grado de importancia que la cuestión inseguridad/terrorismo tiene para un viajero. Ellos son los ítems 1, 2, 4, 5 y 7.

Para el análisis de los resultados se construyó un índice sumatorio donde se asigna un puntaje (5 el máximo, 1 el mínimo) según la respuesta exprese la mayor o menor sensibilidad sobre nuestro tema de estudio.

Dado que en algunos de los ítems (1, 2, 5 y 7) acordar con el ítem significa mayor sensibilidad, y que en otros (el 4) no acordar significa también mayor sensibilidad, se tuvo en cuenta esto para la construcción del índice.

Por ejemplo, un viajero de la mayor sensibilidad habría respondido “muy de acuerdo” a los ítems 1, 2, 5 y 7, y también “muy en desacuerdo” con el ítem 4. Si a esas categorías de respuesta le asignamos 5 puntos a cada una, el valor máximo del índice es de 25 puntos.

Alguien con la menor sensibilidad respondería “muy en desacuerdo” en los ítems 1, 2, 5 y 7 y también “muy de acuerdo” con el ítem 4. Si a estas categorías de respuesta le asignamos 1 punto a cada una, el valor mínimo del índice es de 5 puntos. De este modo, el índice puede variar entre 5 (mínimo) y 25 (máximo).

Distribución de frecuencias para cada una de las preguntas según sexo

Pregunta 1: “...Cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro...”

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	1	1	1
Desacuerdo	4	12	7
Indeciso	11	11	11
De acuerdo	64	51	58
Muy de acuerdo	20	26	22
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 2: “...El crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar...”

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	7	1	4
Desacuerdo	29	28	28
Indeciso	20	24	22
De acuerdo	30	38	34
Muy de acuerdo	15	9	12
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 3: “...Mala suerte se puede tener en cualquier lado...”

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	1	0	0
Desacuerdo	10	5	8
Indeciso	7	9	8
De acuerdo	43	51	47
Muy de acuerdo	39	35	37
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 4: "...Los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados..."

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	5	3	4
Desacuerdo	30	38	34
Indeciso	19	19	19
De acuerdo	41	35	38
Muy de acuerdo	5	4	5
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 5: "...Creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial..."

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	0	0	0
Desacuerdo	16	4	11
Indeciso	12	16	14
De acuerdo	54	61	57
Muy de acuerdo	17	19	18
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 6: "...Me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas..."

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	2	5	4
Desacuerdo	32	44	37
Indeciso	25	23	24
De acuerdo	34	23	30
Muy de acuerdo	7	4	6
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Pregunta 7: “...Cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco...”

	Varones (%)	Mujeres (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	11	7	9
Desacuerdo	32	36	34
Indeciso	30	34	31
De acuerdo	22	21	22
Muy de acuerdo	6	1	4
	100	100	100
	(122)	(94)	(216)

Distribución de frecuencias para cada una de las preguntas según grupos de edad

Pregunta 1: “...Cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro...”

	30 a 39 años (%)	40 a 49 años (%)	50 a 59 años (%)	60 a 74 años (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	0	0	2	2	1
Desacuerdo	5	12	2	11	7
Indeciso	17	10	6	11	11
De acuerdo	62	54	68	50	58
Muy de acuerdo	17	24	22	27	22
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 2: “...El crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar...”

	30 a 39 años (%)	40 a 49 años (%)	50 a 59 años (%)	60 a 74 años (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	5	2	4	5	4
Desacuerdo	37	38	20	18	28
Indeciso	23	18	20	25	22
De acuerdo	28	36	34	38	34
Muy de acuerdo	7	6	22	14	12
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 3: "...Mala suerte se puede tener en cualquier lado..."

	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 a 74 años	Total
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Muy en desacuerdo	0	0	2	0	0
Desacuerdo	2	22	8	2	8
Indeciso	5	8	16	4	8
De acuerdo	52	52	28	54	47
Muy de acuerdo	42	18	46	41	37
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 4: "...Los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados..."

	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 a 74 años	Total
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Muy en desacuerdo	3	2	4	7	4
Desacuerdo	38	24	26	45	34
Indeciso	25	14	24	13	19
De acuerdo	32	52	44	29	38
Muy de acuerdo	2	8	2	7	5
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 5: "...Creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial..."

	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 a 74 años	Total
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Muy en desacuerdo	0	0	0	0	0
Desacuerdo	12	22	4	7	11
Indeciso	12	16	18	11	14
De acuerdo	65	50	62	50	57
Muy de acuerdo	12	12	16	32	18
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 6: “...Me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas...”

	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 a 74 años	Total
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Muy en desacuerdo	7	2	2	4	4
Desacuerdo	40	28	34	45	37
Indeciso	23	36	18	20	24
De acuerdo	22	26	44	29	30
Muy de acuerdo	8	8	2	4	6
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Pregunta 7: “...Cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco...”

	30 a 39 años	40 a 49 años (%)	50 a 59 años (%)	60 a 74 años	Total
	(%)			(%)	(%)
Muy en desacuerdo	13	12	2	9	9
Desacuerdo	35	36	22	41	34
Indeciso	32	30	32	32	31
De acuerdo	15	20	40	14	22
Muy de acuerdo	5	2	4	4	4
	100	100	100	100	100
	(60)	(50)	(50)	(56)	(216)

Los resultados para el grupo entre 30 y 39 años

El índice arroja un valor de 16,41 puntos, lo que muestra que el tema de la inseguridad/terrorismo tiene una “buena” presencia entre los viajeros de este grupo. El ítem que expresa la mayor sensibilidad es el 1 (en el índice parcial de 1 a 5 da 3,94), aquel que dice “cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”.

El que muestra la menor sensibilidad es el 2 (“el crecimiento de actos terroristas cambió mi modo de viajar”), dado que en el índice parcial de 1 a 5 da 2,95).

De los 7 ítems, el que mostró el mayor acuerdo, en un sentido o en otro, es el 3. En efecto el 94% manifestó su acuerdo con “mala suerte se puede tener en cualquier lado”. No hay duda acerca del consenso acerca de esta frase.

Respecto de ítems que mostraron profundos desacuerdos, es decir que mostraron una gran diversidad de opiniones, sobresalen el 2 y el 4. El 2 (“el crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar”) mostró un 42% de respuestas negativas, es decir de desacuerdos y un 35% de respuestas positivas, es decir de acuerdos. Por su lado, el 4 (“los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”) mostró un 41% de respuestas negativas y un 34% de positivas.

También interesa señalar cuales son los ítems que mostraron mayor o menor proporción de “indecisos”. El 7 (“cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco”) recibió un 32% de respuestas que no pudieron expresar una posición al respecto. En cambio, respecto del ítem 3 (“mala suerte se puede tener en cualquier lado”), las posiciones están muy definidas, en la medida que solo hubo un 5% de indecisos.

Como se desprende de lo dicho más arriba, 2 de los 7 ítems no hacen relación tan directa a la cuestión de la inseguridad/terrorismo, sino a temas que pueden estar relacionados. Uno con la creencia en la suerte o mala suerte (ítem 3), al cual se ha hecho suficiente referencia. El otro, con la agenda mediática y la instalación de los actos terroristas en la opinión pública. La frase utilizada (ítem 6) buscaba ser muy provocativa: “me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas”. Por eso es interesante ver que mientras por un lado el 30% suscribe esta frase, otro 47% (bastante más) no cree que sea así. Son más los que creen en la objetividad de los medios -al menos en este tema- que quienes sospechan de ellos. De todas maneras, lo del 30% es un valor alto y que sugiere un espacio para la desconfianza respecto de las fuentes de información.

En este grupo de edad ¿hay brechas de género? ¿Difieren las mujeres y los varones de esta edad respecto de sus actitudes sobre los viajes y el terrorismo? La respuesta es no. Aunque el índice sumatorio es de 17,2 entre las mujeres y de 16,07 entre los varones, al tratarse de una muestra no probabilística, la diferencia no debería ser interpretada como significativa.

Los resultados para el grupo entre 40 y 49 años

El índice arroja un valor de 15,72 puntos, muy similar al del grupo anterior. Lo que muestra que el tema de la inseguridad/terrorismo también tiene una “buena” presencia entre los viajeros de este grupo.

El ítem que expresa la mayor sensibilidad es el 1 (en el índice parcial de 1 a 5 da 3,9), aquel que dice “cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”. Lo mismo sucedía en el grupo de 30 a 39 años.

El que muestra la menor sensibilidad es el 4 (en el índice parcial de 1 a 5 da 2,6), aquel que dice “los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”. Esto difiere de lo encontrado en el grupo de 30 a 39 años, entre quienes el ítem menos sensible es el 2.

De los 7 ítems, el que mostró el mayor acuerdo, en un sentido o en otro, es el 1. En efecto el 78% manifestó su acuerdo con “cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”. Esta es la frase que mejor representa a los cuarentones. También difiere en esto del grupo de 30 a 49 años, cuya frase preferida había sido “mala suerte se puede tener en cualquier lado”.

Respecto de ítems que mostraron profundos desacuerdos, es decir que mostraron una gran diversidad de opiniones, sobresale el 2 (“el crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar”), que mostró un 42% de respuestas positivas, es decir de acuerdos y un 40% de respuestas negativas, es decir de desacuerdos. La situación de “empate” acerca de un ítem supera a la encontrada en el grupo de 30 a 39 años.

También interesa señalar cuáles son los ítems que mostraron mayor o menor proporción de “indecisos”. El 6 (“me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas”) recibió un 36% de respuestas que no pudieron expresar una posición al respecto. En cambio, respecto del ítem 3 (“mala suerte se puede tener en cualquier lado”), las posiciones están muy definidas, en la medida que hubo un 8% de indecisos. También en el grupo de 30 a 39 años, el ítem 3 tuvo esta característica, con aún menor cantidad de indecisos.

Hay 2 de los 7 ítems que no hacen relación tan directa a la cuestión de la inseguridad/terrorismo, sino a temas que pueden estar relacionados. Uno con la creencia en la suerte o mala suerte (ítem 3), al cual ya hecho referencia en el párrafo anterior. El 70% de los viajeros de este grupo están de acuerdo o muy de acuerdo con esta frase.

Alto, pero mucho menor al encontrado en el grupo de 30 a 39 años (94%). Con algo más de edad -40 y pico vs. 30 y pico- el factor “suerte”, aunque sigue siendo importante, disminuye en forma significativa.

El otro factor relacionado, pero en forma indirecta, refiere a la agenda mediática y la instalación de los actos terroristas en la opinión pública. En este grupo de edad, las opiniones están muy divididas: mientras el 34% está de acuerdo en “que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas”, hay otro 30% que le parece todo lo contrario, sumado a un 36% de indecisos. Como ya señaló, se trata del ítem que cosechó mayor cantidad de indecisos. Si a los indecisos le sumamos los que claramente optan por acordar con esta frase refleja un amplio espacio para la desconfianza respecto de las fuentes de información mediática. Con algo más de edad, la confianza en los medios sobre este tema disminuye bastante.

Volvemos a preguntarnos, en este grupo de edad ¿hay brechas de género? ¿Difieren las mujeres y los varones de esta edad respecto de sus actitudes sobre los viajes y el terrorismo? También aquí, la respuesta es no, tal como se encontró en el grupo de edad anterior. Aunque el índice sumatorio es de 16,36 entre las mujeres y de 15,10 entre los varones, al tratarse de una muestra no probabilística, la diferencia no debería ser interpretada como significativa. Al desagregar el índice sumatorio en sus componentes (cada uno de los 5 ítems) sí se ve claro que en el ítem 5 (“creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial”) sí hay una diferencia entre mujeres y varones: las mujeres de esta edad, bastante más que los varones, acuerdan con esa frase.

Los resultados para el grupo entre 50 y 59 años

El índice arroja un valor de 17,54 puntos, algo mayor que el encontrado en el grupo anterior. Lo que muestra que el tema de la inseguridad/terrorismo tiene una presencia de algo más peso que en el grupo anterior; aquí es algo más importante.

El ítem que expresa la mayor sensibilidad es el 1 (en el índice parcial de 1 a 5 da 4,06), aquel que dice “cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”. Lo mismo sucedía en los dos grupos de edad anteriores, tanto el de 40 a 49 años como el de 30 a 39.

El que muestra la menor sensibilidad es el 4 (en el índice parcial de 1 a 5 da 2,86), aquel que dice “los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”. Lo mismo se encontró en el grupo de 40 a 49 años. En ese punto los dos grupos de edad contiguos -el de 40 a 49, y el de 50 a 59 años- son más parecidos entre sí que respecto al grupo de 30 a 39 años.

De los 7 ítems, el que mostró mayor acuerdo, en un sentido o en otro, es el 1. En efecto el 90% manifestó su acuerdo con “cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta, que no sea un destino inseguro”. Esta es la frase que mejor representa a los cincuentones, la misma que representa también a los cuarentones. Nuevamente, en este punto hay más coincidencia entre los dos grupos de edad contiguos -el de 40 a 49, y el de 50 a 59 años- que respecto al grupo de 30 a 39 años.

Respecto de ítems que mostraron profundos desacuerdos, es decir que mostraron una gran diversidad de opiniones, sobresale el 6 (“me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas”), que mostró un 46% de respuestas positivas, es decir de acuerdos y un 38% de respuestas negativas, es decir de desacuerdos. De todas maneras, la situación de “empate” acerca de un ítem es menor que la encontrada en los dos grupos de menor edad.

También interesa señalar cuáles son los ítems que mostraron mayor o menor proporción de “indecisos”. El 7 (“cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco”) recibió un 32% de respuestas que no pudieron expresar una opinión al respecto. En cambio, respecto del ítem 1 (“cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”), las posiciones están muy definidas, en la medida que hubo un 6% de indecisos. En los tres grupos de edad hasta aquí analizados, siempre hay un ítem con estas características, pero en los tres casos difieren en cuál es.

Como ya fue señalado, hay 2 de los 7 ítems que no hacen relación tan directa a la cuestión de la inseguridad/terrorismo, sino a temas que pueden estar relacionados. Uno con la creencia en la suerte o mala suerte (ítem 3). El 74% de los viajeros de este grupo están de acuerdo o muy acuerdo con que “mala suerte se puede tener en cualquier lado”.

El valor es alto, pero mucho menor al encontrado en el grupo de 30 a 39 años (94%) y similar al de 40-49 años (70%). También en esto, los cincuentones son más parecidos a los cuarentones, bastante diferenciados de los de 30 y pico. Con más edad -

40 a 59 años- el factor “suerte”, aunque sigue siendo importante, disminuye en forma significativa.

El otro factor relacionado en forma indirecta refiere a la agenda mediática y a la instalación de los actos terroristas en la opinión pública. En este grupo de edad, como se señaló, las opiniones están muy divididas, de un lado y del otro. Cuando se toma como medida a los indecisos (18%) sumados a los que claramente acordaron con el ítem (46%), puede señalarse un amplio espacio para la desconfianza respecto de las fuentes de información mediática. La relación con la edad no es tan clara cuando se comparan los tres grupos de edad hasta aquí analizados: la desconfianza mediática de los cincuentones (64%) está en un valor intermedio entre su valor más alto (70% entre los del grupo de 40 a 49 años) y el más bajo (53% entre los de 30 y 39 años).

Volvemos a preguntarnos, en este grupo de edad ¿hay brechas de género? ¿Difieren las mujeres y los varones de esta edad respecto de sus actitudes sobre los viajes y el terrorismo? También aquí, la respuesta es no, tal como se encontró en los dos grupos de edad anteriores. Volvemos a señalar que, aunque el índice sumatorio es de 17,95 entre los varones y de 16,77 entre las mujeres, al tratarse de una muestra no probabilística, la diferencia no debería ser interpretada como significativa. Al desagregar el índice sumatorio en sus componentes (cada uno de sus 5 ítems) sí se ve claro que en el ítem 2 (“el crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar”) sí hay una diferencia entre varones y mujeres: los varones, bastante más que las mujeres, acuerdan con esta frase. También en el grupo de 40 a 49 años habíamos encontrado un ítem (que era otro, el 5) que podía sugerir, como ítem aislado, diferencias por género.

Los resultados para el grupo de 60 a 74 años

El índice arroja un valor de 17,40 puntos, muy similar al del grupo anterior. Si se comparan los cuatro grupos de edad, no es que a más edad más peso de la inseguridad/terrorismo, pero sí es menor entre los 30 y los 49 años y crece desde los 50. Pero al interior de este gran grupo de edad -50 a 74 años-, no se cumple lo de a mayor edad, mayor preocupación por nuestro tema de investigación. Los más veteranos, no solo en edad sino casi seguramente en experiencia de viajes, no difieren en cuanto al resultado

final, de los cincuentones. Pareciera que a los 50 y pico hay un click respecto de nuestro tema.

El ítem que presenta la mayor sensibilidad es el 5 (en el índice parcial de 1 a 5 da 4,12), aquel que dice “creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial”. Es en este ítem donde este grupo de edad se diferencia del resto. Primero porque en los otros tres grupos de edad el ítem de mayor sensibilidad era otro, el 1. Segundo porque es en el grupo 60-74 años donde el ítem 5 adquiere su mayor valor.

El que muestra la menor sensibilidad es el 4 (en el índice parcial de 1 a 5 da 3,09), aquel que dice “los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”. Lo mismo se había encontrado en los dos grupos de edad anteriores, el de 50 a 59 años y también en el de 40 a 49.

De los 7 ítems, el que mostró mayor acuerdo, en un sentido o en otro, es el 3. En efecto el 95% manifestó su acuerdo con “mala suerte se puede tener en cualquier lado”. Esta es la frase que mejor representa a los veteranos y es la misma de mayor acuerdo en el grupo de 30 a 39 años, como ya fue señalado. Los viajeros más jóvenes y los veteranos coinciden en este punto.

Respecto de ítems que mostraron profundos desacuerdos, es decir que mostraron una gran diversidad de opiniones, sobresale el 4 (“los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”), que mostró un 52% de respuestas negativas, es decir de desacuerdos y un 38% de respuestas positivas, es decir de acuerdos.

También interesa señalar cuáles son los ítems que mostraron mayor o menor proporción de “indecisos”. El 7 (“cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado hace poco”) recibió un 32% de respuestas que no pudieron expresar una opinión al respecto. En cambio, respecto del ítem 3 (“mala suerte se puede tener en cualquier lado”), las posiciones están muy definidas, en la medida que hubo solo un 4% de indecisos.

Como ya fue señalado, hay 2 de los 7 ítems que no hacen relación tan directa a la cuestión de la inseguridad /terrorismo, sino a temas que pueden estar relacionados. Uno con la creencia en la suerte o la mala suerte (ítem 3). Como se señaló, el 95% de los viajeros de este grupo están de acuerdo o muy de acuerdo con que “mala suerte se puede tener en cualquier lado”. El valor es altísimo, no tan curiosamente similar al encontrado en el grupo de 30 a 39 años (94%) y muy por encima de los viajeros en

edades intermedias (entre 40 y 59 años). El factor “suerte” es especialmente fuerte entre los más jóvenes, que están haciendo sus primeras experiencias como viajeros, y entre los veteranos más experimentados.

El otro factor relacionado en forma indirecta refiere a la agenda mediática y a la instalación de los actos terroristas en la opinión pública. En este grupo de edad, las opiniones están muy divididas, de un lado y del otro. Cuando se toma como medida a los indecisos (20%) sumados a los que claramente acordaron con el ítem (33%) puede señalarse un amplio espacio para la desconfianza respecto de las fuentes de información mediática. La relación con la edad no es tan clara, pero sigue la pauta señalada en el párrafo anterior: los menos desconfiados con los medios son el grupo que estamos analizando (60 a 74 años: 53%) y los más jóvenes (30 a 39 años: también 53%). En cambio, los viajeros de las edades intermedias (40 a 59 años) son bastante más desconfiados.

¿Hay brechas de género entre los veteranos? ¿Difieren las mujeres y los varones de esta edad respecto de sus actitudes sobre los viajes y el terrorismo? Al igual que en los grupos de edad anteriores la respuesta es no. El índice es de 17,42 entre los varones y de 17,17 entre las mujeres, una diferencia que no es estadísticamente significativa. El único comentario a señalar es que al descomponer el índice sumatorio en sus 5 componentes (cada uno de sus 5 ítems) se ve que los varones de esta edad son más propensos a acordar con el ítem 7 (“cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco” que las mujeres.

Una lectura transversal de los resultados hasta aquí presentados

- Los de 50 a 59 años son los que más acuerdan (90%) con el ítem 1 (“cuando elijo un destino, tengo muy en cuenta que no sea un destino inseguro”)
- Ese mismo grupo de edad son también los que más acuerdan (56%) con el ítem 2 (“el crecimiento de actos terroristas en todo el mundo cambió mi modo de viajar”)
- Los de 60 a 74 años y también los de 30 a 39 años son los que más acuerdan (95 y 94% respectivamente) con el ítem 3 (“mala suerte se puede tener en cualquier lado”)

- Los de 60 a 74 años son los que más desacuerdan con el ítem 4 (“los actos terroristas que afectaron algunos destinos turísticos son hechos aislados”)
- Ese mismo grupo de edad son los que más acuerdan con el ítem 5 (“creo que los actos terroristas pueden cambiar el mapa turístico mundial”)
- También los de 60 a 74 años, seguidos muy de cerca por los de 30 a 39 años (49 y 47% respectivamente) son los que más desacuerdan con el ítem 6 (“me parece que los medios, que siempre buscan noticias, exageran la importancia de los actos terroristas”)
- Los de 50 a 59 años son los que más acuerdan con el ítem 7 (“cambiaría o daría de baja un viaje si me entero que en dicho destino sucedió un atentado terrorista hace poco”)

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

Concluir significa el fin o la terminación de algo y, a lo largo del desarrollo del presente estudio hemos tomado la decisión de ir en búsqueda de respuestas ante una temática que nos llamaba la atención. La misma corresponde a poder responder de que modo el creciente número de atentados terroristas en destinos turísticos afecta la actividad turística y si el escenario turístico mundial, siempre en crecimiento, daba muestras de alguna reconfiguración a propósito de la emergencia de actos terroristas de mucha presencia mediática.

Toda pregunta de investigación, siempre formulada de modo que pueda ser efectivamente respondida al final del proceso de investigación, se inscribe en preguntas más amplias, de las cuales la nuestra es solo una. En nuestro caso, una de esas preguntas más amplias podría ser: el turismo, esa actividad tan valorada y deseada por todos, especialmente por quienes lo practican, siempre en constante crecimiento a juzgar por las estadísticas de arribos internacionales y aparentemente a seguir creciendo sin más límites que el mejoramiento de las condiciones de vida de la población mundial ¿había encontrado por primera vez un escollo que lo condicionaba: la actividad terrorista?

Es cierto que el extraordinario crecimiento del turismo mundial ocurrió desde la segunda posguerra- mediados del siglo xx -, en medio de un clima y de confianza entre naciones- aún con la Guerra Fría -nunca tan prolongado. El comercio mundial creció y también el flujo de viajeros por todo el mundo. Siempre el turismo se proclamó- basta leer los documentos de la OMT -como un instrumento para la paz, beneficiándose y colaborando activamente en el proceso de paz. Viajar, conocer otras culturas, y ser conocido por otros, estimula la confianza y con ello la paz, se dijo reiteradamente. Y ahora había aparecido un nuevo fenómeno, cuyo ejemplo más emblemático fue el 11-S por su escala y por el lugar donde ocurrió, que hacía dudar de todo ello.

Para poder llegar a esta respuesta tuvimos que realizar todo un trabajo previo de investigación que nos permitió presentar al terrorismo como uno de los tantos tipos de violencia que puede percibir el ser humano. A razón de esto nos fue necesario explicar de manera práctica distintos casos de violencia en el ámbito turístico y ver como esto repercutió en tal negocio.

A lo largo de este camino emprendido no nos sorprende poder decir que la violencia en los destinos repercute en aquel que decide viajar, ya que como

mencionamos anteriormente en los capítulos de desarrollo de casos la acción de hacer turismo implica la generación de una sensación placentera. Es raro relacionar al turismo con términos negativos, es más fácil asociarlo con palabras como disfrute, relax, entre otras. El turismo, dice Amadasi (comunicación personal) no es sino un satisfactor de nuestras necesidades de esparcimiento y este es siempre placentero.

El motivo principal por el cual decidimos investigar a la violencia y el turismo fue porque muchas veces uno escucha las frases “...Mmm, ¿Rio de Janeiro? A la playa mejor que vayas sin nada de valor...” o entra a sitios de reseñas turísticas y se asoman comentarios de lo desmejorado que está Acapulco por la presencia del narcotráfico o se sorprende como tras un atentado las ofertas de vuelos al destino abundan. Poder saber y comprender si esta información se correspondía con el flujo migratorio de los lugares en teoría arrojaría luz sobre que la persona sí se ve influida por lo que pasa en el destino y de hecho, en el primer capítulo del presente TFM muchas de las ciudades mencionadas, por no generalizar y decir todas, se vieron influidas por lo que pasó en su destino y como esto repercutió en su potencialidad turística.

Es importante mencionar que en varios de estos casos fueron claves los planes de acción ante la crisis tanto para bien como para mal. Podemos mencionar como Colombia fue mejorando con el pasar del tiempo y convirtió a un destino marcado en su pasado por el narcotráfico, como es Medellín, en uno de los destinos más visitados del país en la actualidad. O como, por ejemplo, destinos que no eran primera opción en la oferta turística se vieron beneficiados por las acciones no tomadas permitiendo la apertura de una nueva actividad económica de referencia, como pasó en Marruecos que era un destino africano originalmente de paso.

Sería acertado estimar que el turismo de vacaciones se caracteriza por ser una actividad económica que no sigue un parámetro y esto es porque todos somos potenciales turistas, existen tantos tipos de turistas como personas en el mundo y esto se ve dimensionado ya que el más mínimo movimiento por más de 24 horas de nuestro lugar de origen nos convierte en turistas siempre y cuando lo que vayamos a realizar al otro lugar sea con fines de ocio y divertimento. Entonces es muy difícil decir que el 100% de los turistas del mundo se ven influidos por la violencia a la hora de viajar, pero si podemos estimar, a razón de la información recopilada y presentada, que es un factor para tener en cuenta; por lo menos las estadísticas turísticas presentadas de flujos migratorios así lo demuestran.

Creemos que la existencia de foros de opinión sobre destinos turísticos (*Tripadvisor*) crece en gran parte por esta problemática: la gente quiere saber previo a viajar en donde se va a meter. Esta investigación previa la puede después relacionar con lo que su grupo afín pueda llegar a mencionarle sobre el lugar y motivar finalmente a realizar o no el viaje. Particularmente, nos encontramos en el grupo de personas que recopila información previa a viajar, para actividades de riesgo preferimos hacer una excursión por los rápidos de algún deshielo de montaña y no estar pensando si las pertenencias que llevemos estarán seguras, si nos pasará algo.

Es importante mencionar también que por más que uno haga esta investigación nada es certero y en este aspecto todo puede pasar, no hay previsibilidad en términos de turismo ya que se carece de un proceso único a todos los destinos, cada país se maneja como quiere y puede y el turista debe adaptarse a esto.

La palabra inseguridad en el turismo ha crecido con el correr del tiempo y esto creemos que se debe a los episodios que desde 2001 vienen aconteciendo en el mundo. Estos acontecimientos fueron producto de la actividad terrorista, término que también llegó para quedarse y es moneda corriente, lamentablemente, en la actualidad.

A razón de esto en el segundo capítulo pudimos observar como Nueva York fue mutando en base a los episodios sucedidos el 11 de septiembre de 2001. Una ciudad que venía de un proceso de cambio, que logró en el pasado poder revertir la imagen de inseguridad que se tenía sobre la misma, proyectándose firmemente finalmente como uno de los destinos más visitados del mundo sufrió un golpe de los más trascendentes del siglo XXI.

No parece discutible que esta ciudad se vio influida a nivel social y de su infraestructura por el accionar del terrorismo, principalmente por el caos que ocasionó, ya que luego del impacto hubo zonas que eran inaccesibles hasta para el residente en la ciudad, quién optó también por una postura más proteccionista de si mismo. Por otro lado, creemos que a nivel turístico el golpe fue abrumador principalmente porque las Torres Gemelas, el principal objetivo del ataque, significaban a la ciudad lo que la Torre Eiffel es a París. Un edificio icónico, presente en las fotos de miles de millones de personas y esto nos hace recordar a que posteriormente a este ataque mucha gente mencionaba “...*que va a ser de Nueva York sin sus Torres Gemelas? ...*” o “...*nunca podré subir al mirador del último piso...*”, todas estas expresiones son ni más ni menos actividades que hacen los turistas. Entonces ¿cómo soslayar que el terrorismo no es un

motivo suficiente para que la gente no viaje a un destino?; sería poco creíble tratar de evadir esta verdad, el impacto en la sociedad es superador.

El segundo capítulo se ha dividido en tres etapas para poder entender el ciclo madurativo de una ciudad y como las acciones que se realicen en la misma pueden remontarla o dejarla en la debacle. Nueva York, una de las ciudades principales de Estados Unidos, ha sabido salir a lo largo de su historia de situaciones adversas y el 11-S no fue una excepción. En las cifras planteadas en el análisis previo se puede observar como esta ciudad tuvo una baja en el año del atentando y el subsiguiente, pero luego de a poco se puede ver como se fue dando una evolución constante. Esta evolución creemos que se debe a como el gobierno estadounidense, con sus recursos, pudo ir desarrollando técnicas que potenciaban lo que la ciudad carecía, es decir la seguridad. Este input en la campaña y en el posterior desarrollo de acciones como inclusión de nuevos sistemas de escaneo en los aeropuertos, la incorporación de las visas y de nuevos organismos gubernamentales, hicieron que el público ajeno a la ciudad comenzara a reconsiderarla como la ciudad brillante visitada por millones de personas anualmente con fines turísticos.

En adición al plan de seguridad, la ciudad de Nueva York, consciente que el turismo es una de las actividades que más movilizan a la economía de su ciudad, inteligentemente realizó actividades en base a esto reformulando el ex World Trade Center, desarrollando nuevos tours que involucrasen a esta problemática vivida; es como si el gobierno a partir de esto invitaba a sentirte parte del dolor, pero también a observar como a partir del trabajo se puede salir adelante. Con esto no queremos sugerir que Estados Unidos es un ejemplo como país y que estamos de acuerdo con todas las acciones que allí se toman, pero sí creemos que la manera en la que se actuó en el post atentado puede ser un buen referente para otras naciones en cuanto al planeamiento turístico posterior a una catástrofe.

Pensamos que lo que hace que la gente siga visitando Estados Unidos en general, es en parte a su metodología en base a la seguridad, las restricciones que se dan en este país. En las encuestas realizadas para el trabajo de campo del presente TFM, gran parte de los respondentes habían viajado en los últimos 5 años a este país (93 encuestados de 216) y no es que en dicho lugar no pasó más nada luego de las Torres Gemelas. De hecho, posteriormente al 11-S, podemos encontrar diversos episodios aquí, pero ninguno hizo que se alterara el flujo de viajeros. Ejemplos de esto pueden ser el

tiroteo en una discoteca en el estado de Florida en 2016 o las explosiones en la maratón de Boston en 2013, hechos que dejaron un saldo notorio de muertes y heridos, hechos relacionados con el terrorismo, pero hechos que al fin y al cabo no impactaron turísticamente hablando tanto como el 11-S.

En el caso de Estados Unidos entonces podemos decir que la demanda en el destino se demostró elástica; provocando un cambio más que proporcional en la cantidad demandada; post atentado, pero ante la regularización de las condiciones de seguridad el comportamiento en general fue inelástico, la gente siguió viajando a este destino porque más allá del 11-S no lo ve como un destino inseguro.

Realmente no es llamativo como un destino que sufrió una catástrofe puede salir adelante y otras ciudades, como por ejemplo las de Egipto, que fueron pioneros en la actividad turística por ser cuna de civilización, aún hoy siguen en conflicto. La gran diferencia entre ambos, creemos, es que Egipto no cuenta con métodos que puedan garantizar la seguridad en destino para los turistas o campañas que sean en pro a esta problemática como sí ha demostrado Estados Unidos. Testimonios de conocidos que han ido al destino en el último año o foros de opinión, consideran que en Egipto uno sí o sí tiene que hacer actividades turísticas en un concepto de tour o no salir después de las 18 horas. Esto creemos que desmotiva al turista y de hecho como vimos en el capítulo 1, los números de visitantes y el crecimiento de destinos cercanos lo reflejan.

Nuestro recorrido de investigación nos hizo detenernos en un tema muy candente en la actualidad, el presente europeo. El tercer capítulo se encarga de desarrollar como el terrorismo impactó en el viejo continente a nivel turístico. Una seguidilla de episodios asociados al terrorismo azota a varios de los destinos claves de Europa como París, Bruselas, Londres, entre otros. Pujas políticas, diferencias ideológicas, golpes y contra golpes desarrollan hoy día lo que puede llamarse una guerra fraccionada en pequeñas cuotas.

A diferencia del 9-11 en donde el atentado producido fue un golpe certero e impactante en términos de dimensión, en Europa puede observarse que la metodología de ataque es más reducida, por eso el término “guerra fraccionada”, pero con mucha reiteración golpeando lugares claves de las ciudades. Los últimos ataques que recibió Europa se caracterizaron por lastimar poca cantidad de gente, pero en cualquier tipo de horario y en lugares impensados lo que los hace poco previsibles. Es decir, el país puede declarar su estado de emergencia de seguridad, pero como los ataques están siendo

producidos por los mismos locales (residentes y aún ciudadanos) no hay un parámetro a la hora de prevenirse.

A razón de estos episodios constantes en esta investigación se hizo el mismo ejercicio que con Estados Unidos. De los encuestados se vio que 110 de ellos han viajado en los últimos 5 años a Europa. Entonces, ahí es que vale volverse a preguntar si el terrorismo es o no un impedimento a la hora de viajar y la respuesta es que no. Sí es un motivo para dejar de viajar un país en guerra, como por ejemplo Irak o Siria que tienen turismo nulo, pero el terrorismo en sí, al ser también impredecible no hace que la demanda deje de ir, sí la reduce y afecta a corto plazo. Pero si el destino ya está afianzado como lo es París o como es Nueva York, la gente demuestra que sigue yendo; quizás a diferencia de antes toma mayores precauciones, cuida la época en la que va, se informa más, pero no deja de ir.

En las entrevistas y en las encuestas, cabe destacar, que solo se indagó a personas de nacionalidad argentina. En base a esto es razonable creer que quizás la situación de resguardo constante que se vive en el país, a causa de la inseguridad, influye a que el argentino en sí sea un turista más arriesgado, alguien que ya aprendió a cuidarse en todo momento, un turista más desconfiado que el resto, el cual, por ejemplo, le resulta raro dejar sus pertenencias en la playa e irse a bañar al mar sin preocuparse, cosa que no les pasa a otros turistas de diferentes nacionalidades. El argentino está familiarizado con la inseguridad.

Volviendo a lo que sucede en Europa, ya que del proceso de campo y sus resultados nos encargaremos más adelante, creemos que los ataques producidos allí lo muestran como un destino vulnerable que, al igual que Nueva York en su momento, no se encuentra exento a nada y que quienes realizan dichos ataques saben que el turismo no solo es una de las actividades que más lo benefician económicamente sino que les da visibilidad mediática y es por ello que se encargan de lastimar en lugares de gran renombre visitado tanto por locales como por turistas.

Vale citar el caso del recital de Ariana Grande en Manchester. Este episodio marca dos cosas importantes: primero que realmente no se sabe dónde la actividad terrorista se va a desarrollar y segundo, al igual que en París, el objetivo de ataque fue el público adolescente. El primer punto sugiere que es lo que explica el por qué la gente sigue viajando a Europa, el no saber dónde van a suceder las cosas le da un margen de

imprevisibilidad que no permite asociar directamente a todo el continente con un conflicto bélico.

Por otro lado, que ISIS esté atacando en lugares frecuentados por gente joven es una respuesta a lo que está pasando en Medio Oriente en donde miles de niños mueren todos los días por los ataques en dicho destino. ¿Es justificable la actitud del Estado Islámico? No, claro que no. Esta actitud que toma ISIS entonces puede asociarse a la Ley del Talión: “*ojo por ojo, diente por diente*”, un principio jurídico de justicia retributiva en el que la norma impone un castigo que se identifica con el crimen cometido, en otras palabras, ISIS le está pagando a Occidente con la misma moneda, lastimando a sus jóvenes. Lamentable no solo por sus consecuencias sino como signo de involución hacia estados civilizatorios que se creían superados.

Como se pudo observar en el tercer capítulo, la demanda en Europa fluctúa en base a los episodios que allí suceden, pero la recuperación de este es mucho más rápida que en otros lugares. Inglaterra, que en 2017 fue lastimado en varias ocasiones y por esto declaró su estado de emergencia, hoy en día sigue siendo visitado. De hecho, su presente a nivel turístico con respecto al mercado argentino permitió que la línea de vuelos low cost Norwegian iniciara nuevas rutas que conectan Buenos Aires con Londres mediante vuelo directo en costos reducidos permitiendo que más turistas de origen argentino visiten dichos destinos.

Como se menciona anteriormente, en el cuarto y último capítulo de este estudio se propuso organizar un trabajo de campo para investigar a turistas de origen argentino que en los últimos cinco años hayan salido del país hacia destinos que no fuesen limítrofes. Se buscó que estas personas que fueran mayores de 30 años ya que se consideró que, mayormente, es una edad a partir de la cual uno puede financiar un viaje en un 100% y la decisión de donde ir, como y cuando depende de quien lo realice.

En este capítulo se utilizaron dos tipos de instrumentos de recolección de información: encuestas y entrevistas. Las mencionadas en segunda instancia permitieron conocer en profundidad al respondente ya que a medida que este respondía el cuestionario surgían los motivos por los cuales había elegido su respuesta, en muchas ocasiones comentaban situaciones que habían vivido en viajes, impedimentos, malas experiencias. Psicológicamente hablando, uno en la mayoría de los casos recuerda o siente en mayor profundidad aquellas ocasiones que no fueron del todo positivas. A

partir de estos testimonios es que pudimos dilucidar que el turista es como un copo de nieve, único e irrepetible.

Nos quedó en la mente muy presente el testimonio de Carlos, abogado de más de 60 años, quien viajó en 2015 a Europa y no volvió a ir. El motivo de la decisión de Carlos se basa en la seguridad que no sintió allí. Se vio en su viaje varado en un destino y teniendo que reconfigurarlo en gran parte por problemas en las fronteras debido al conflicto con Siria. Así como Carlos, creemos, que hay millones de turistas que han pasado por alguna situación de incertidumbre y como dijimos antes, cada turista toma la decisión que puede en dicho momento. Ahora, a la hora de volver a viajar, este recuerdo puede influir o no.

Como se mencionó las entrevistas permitieron conocer historias, personas, sus maneras de viajar, como eligen los recorridos, con quien viajan, qué priorizan. Es decir, ponerse en el lugar del entrevistado. Comprender por qué dice lo que dice. Ver las prácticas de hacer turismo como él o ella las ve. Las encuestas, en contrapartida, permitieron llegar a más casos, perdiendo en profundidad. Permitieron un mayor control de las respuestas (es sí o no) pero no permitieron indagar sobre las razones en las que se basan las respuestas.

Las encuestas, como ya se comentó en la metodología, se dividieron en cuatro grupos etarios. En los inicios del diseño metodológico se creyó que esta distinción de edades reflejaría en todos los casos diferentes resultados, pero con el tabulado ya realizado puede decirse que no siempre fue así.

El tema inseguridad puede decirse que tuvo una buena presencia en todos los grupos respondentes, pero tanto el grupo de 50 a 59 años como el de 60 a 74 años fueron los que encabezaron su preocupación por este tema. Esto nos lleva a sugerir que cuando se está llegando al promedio de la vida se tiende a querer hacer cosas que le hagan bien, placenteras, como lo es el turismo, ahora el turismo no siempre está localizado en lugares donde la seguridad se garantice y si estos grupos etarios tienen tan presente a la inseguridad será un motivo considerado cuando elijan a donde viajar.

En referencia a lo mencionado, los 3 primeros grupos (hasta los 59 años) se han destacado por seleccionar como el ítem con mayor relevancia a aquel que decía que “cuando elijen un destino turístico tienden a elegir uno seguro”. En contraparte el grupo de 60 a 74 años encontró el mayor impacto en el ítem 5 en donde se planteaba que “el terrorismo puede cambiar el mapa turístico mundial”. Como ya se mencionó el grupo de

más edad demuestra que viajar implica un análisis previo y que la seguridad juega un rol importante a la hora de elegir.

En este proceso de la investigación también interesó ver que rol juegan los medios de comunicación como influyentes. El crecimiento de la tecnología, las redes sociales, dejan como resultado el acceso a la información al instante. Esta información es tomada por el receptor y analizada. Muchas veces se pueden observar casos de actividades terroristas, el origen de quien las realizó y a partir de esto hilar toda una historia. El resultado de esta historia depende del receptor. Si por ejemplo un destino es golpeado por el terrorismo y este deja de tener turistas es porque la información influyó y se transformó en miedo. En este ítem el grupo de respondentes que demuestra más confianza con respecto a los medios es el de más edad. El resto, de 30 a 59 años, en general pautan una desconfianza con los medios y su influencia respecto a la opinión pública, quizás por esto a la hora de viajar son más impredecibles porque lo que leen, escuchan o ven puede influirles cómo no, tienden a ir en búsqueda de suplir todos sus por qué, no se quedan solo con lo que un medio les pueda comentar, se nutren con más de una fuente. Son más desconfiados, confían más en su propio criterio. Escuchan, no siguen. Son más independientes a la hora de elegir.

Ya se dijo que el grupo de respondentes es de origen argentino, este dato no es menor. Es una pena decir que Argentina actualmente es considerado como un país inseguro y que el accionar de nosotros quizás se ve influido por esto. A veces en vez de hacer turismo en nuestro país se opta por ir al exterior porque se cree que es más seguro. Es por ello por lo que se puede decir que el turista argentino quizás no sea un ejemplo que generalice al turista del mundo. Alguien de origen europeo seguramente se sienta menos atraído a viajar a un lugar con inseguridad relacionada al terrorismo y esto simplemente es porque puede que viva en una ciudad víctima de estos ataques.

Quizás para quien tome las riendas en este tema estudiado se sugiere ir más allá de lo que presentamos. Indagar por ejemplo que le impacta más al turismo si una catástrofe natural o un hecho bélico. O, por otro lado, en cual de ambos casos la recuperación es más inmediata para el turismo, entre otras.

Se pudo ver en todo este recorrido que el turismo a juzgar por las estadísticas si es influido por el terrorismo en lo inmediato, pero las encuestas y las entrevistas reflejan que el turista argentino es muy reacio a cambiar su destino de viaje. Este tipo de turista, como reflejaron los resultados en las encuestas, siente que la suerte juega un rol muy

importante a la hora de plantear un viaje. Uno de los ítems a responder en las encuestas era el número 3, en donde se cuestionaba lo siguiente: "...mala suerte se puede tener en cualquier lado". A razón de lo contestado por los cuatro grupos se puede decir que este factor está muy presente en el turista argentino. Se dice esto ya que en todos los casos los grados de acuerdo con este ítem no bajaron del 70%. Es decir que a la hora de viajar la suerte puede jugar una buena o mala pasada, pero no estaría habiendo una manera de preverlo. Es por este motivo también que los turistas que respondieron la encuesta, a la hora de cambiar un viaje por un ataque terrorista, lo pensarían dos veces y esto se puede ver reflejado en el grado de indecisos que tuvo este ítem ("cambiaría o daría de baja un viaje ya pago si me entero que en dicho destino sucedió un atentado hace poco") a la hora de ser respondido.

Finalmente es interesante destacar que, en cuanto a la brecha de género, entre hombres y mujeres no se pudo observar una diferencia significativa a la hora de responder. Si bien en muchos aspectos los hombres y las mujeres difieren, en cuanto a la relación entre terrorismo y actividad turística no se puede decir que se encontró algo que marque una diferencia. Solo al desagregar las respuestas ítem por ítem, se pudo observar que los hombres son más propensos a reajustar el destino de un viaje, pero a su vez las mujeres salieron, en varios ítems respondidos, más influidas por lo que pasa en los destinos turísticos a nivel seguridad, por ende, no encontramos grandes diferencias.

Como en toda investigación, el paso final, el análisis de los resultados, se constituye en el paso inicial de otras posibles investigaciones. Entre nosotros, hay toda una tradición académica donde cada alumno de posgrado selecciona su propio tema de investigación, dentro de un campo disciplinar también elegido por cada uno. Es una opción, que como todas tiene ventajas y desventajas, frente a lo que hacen otras unidades académicas en distintos lugares del mundo, de promover determinado campo disciplinar. A veces tiene que ver el perfil de los profesores e investigadores de esas unidades académicas. El ejemplo sería que, por algún motivo, se promoviera que los alumnos de posgrado elijan su tema de investigación dentro del área de Marketing Turístico. Con el tiempo, sería esperable que las investigaciones de posgrado se relacionen unas con otras en alguna medida. En nuestra carrera ya hay 17 Magister graduados. Imaginemos si todos hubieran sido inducidos a hacer su trabajo de investigación dentro de una sola opción, cualquiera fuera ella, el mencionado Marketing Turístico u otras como Estadística e investigación de mercados, o Servicios de

hospitalidad o Economía del Turismo o Política y Planificación del turismo o cualquier otro. La densidad de conocimiento acumulado en alguna de esas áreas hubiera tenido un mayor impacto en “el estado del arte” del campo promovido, seguramente mayor y distinto al previsto cuando 17 estudiantes de posgrado eligen, con absoluta libertad académica, su propio tema. Solo basta recorrer los temas seleccionados para los trabajos finales de investigación de nuestros graduados o los temas propuestos por los maestrandos a la hora de tener que armar su anteproyecto de investigación en el seminario de metodología de investigación. Hay casi de todo. Un ejemplo cercano: a nuestro director de este TFM -E. Amadasi- le tocó dirigir 5 de los 17 graduados. Veamos los temas seleccionados: perfil del turista extranjero de la tercera edad, empleo turístico, turismo ecuestre, el desarrollo turístico en Venezuela, turismo en la Quebrada de Humahuaca. Y le podemos sumar el nuestro: Terrorismo y turismo. Casi de todo.

No es que estemos sugiriendo dentro de las reflexiones finales revisar lo actuado, que a juzgar por varios indicadores -entre los cuales está la cantidad de graduados y la relación de egresados que terminan entregando su trabajo final- ha permitido en poco tiempo alcanzar un deseado reconocimiento académico y profesional. No, solo queremos señalar lo difícil que es encontrar casos donde el punto final de una investigación de posgrado sea el punto inicial de otra. Bastante por casualidad, esto se está produciendo en nuestro caso. Nos cuenta Amadasi, que entre quienes están armando sus anteproyectos de TFM, hay una colega, también graduada en Turismo - María Laura Peñaranda- que está trabajando en un tema que se roza bastante con el nuestro: Inseguridad y turismo. No solo centrado en el terrorismo como en nuestro caso, sino también en los desastres naturales y la criminalidad. Una oportunidad para aquello que se señalara más arriba: que el paso final de una investigación sea el inicial de otra, y no tener que empezar siempre de cero, siempre sintiendo que una/uno es el primero que está estudiando/investigando en el tema seleccionado. Por eso, nuestro deseo de máxima y aquí lo expresamos dentro de las reflexiones finales, sería poder tener la oportunidad de colaborar como codirectora de ese otro estudio de Peñaranda. Creo que sería además el primer caso de una Magíster -si mi TFM fuera aprobado- que interviene activamente en el TFM de otra maestranda. Entiendo que la única excepción ocurrió este año, cuando la también Magíster Adriana Romero dirigió el TFM recientemente aprobado (Magíster 16) de nuestra colega María Victoria Carbó, segunda graduada de nuestra cohorte. También vale aclarar que Adriana Romero ya era profesora de nuestra carrera

desde antes de su graduación como Magíster, lo cual habla de una mucho mayor experiencia académica y profesional que su dirigida, que no sería el caso que estoy proponiendo con Peñaranda. El cronograma previsto haría factible esta propuesta. Si todo sale bien como esperamos que salga -jurados mediante- estaríamos defendiendo nuestro TFM antes que finalice 2017, en coincidencia con el período previsto para que Peñaranda presente su proyecto de TFM, que también implica haber tomado la siempre difícil decisión -lo digo por experiencia- respecto al director/codirector. Hasta ahora hemos trabajado en paralelo –Peñaranda en su anteproyecto mientras cursa su seminario de metodología de la investigación, y yo en mi TFM. Nuestros únicos puntos compartidos -no menores- son por un lado el tema, y por el otro a Amadasi, director de mi TFM mientras Peñaranda cursa con él el ya mencionado seminario de investigación. De este modo, este TFM, una vez aprobado, podría ser tomado como antecedente importante para el proyecto de TFM que presente Peñaranda en los primeros meses de 2018.

BIBLIOGRAFIA

1. Amadasi, E. (2015). Condiciones de vida e integración social de las personas mayores. ¿Diferentes formas de envejecer o desiguales oportunidades de lograr una vejez digna? Buenos Aires: Educa.
2. Amadasi, E. y Tinoboras, C. (2016). El desafío de la diversidad en el envejecimiento. Familia, sociabilidad y bienestar en un nuevo contexto. Buenos Aires. Educa.
3. Avilás, M. (2004). El Terrorismo integrista: ¿guerras de religión? Alicante: Club Universitario.
4. Baena Graciá, V. (2011). Fundamentos de marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial. Barcelona: Editorial UOC.
5. Bartolomé, M. (2006). La seguridad internacional post 11-S. Buenos Aires: Instituto de Publicaciones Navales. Capitulo X: Las amenazas transnacionales (pp. 293-336).
6. Bartolomé, M. (2013) Terrorismo Internacional: Hezbollah ha vuelto a ser noticia. Buenos Aires: Instituto de Relaciones Internacionales (La Plata).
7. Beck, U. (2003). Sobre el terrorismo y la guerra. Barcelona/México: Paidós.
8. Booth, W. Colomb, G. y Williams, J. (2009). Como convertirse en un hábil investigador. Barcelona: Gedisa.
9. Borum, R. (2004). Psychology of terrorism. Tampa: University of South Florida.
10. Boullon, R. (2006). Planificación del espacio turístico. Cuarta Edición. México D.F: Trillas.
11. Caminos, C. (6 de julio de 2016). La Gran Época. Obtenido de <http://www.lagranepoca.com/internacionales/72063-juegos-olimpicos-rio-2016-policias-amenazan-con-no-proteger-a-los-turistas.html>
12. CAPMAS (septiembre de 2016). Central Agency for Public Mobilization and Statistics. Obtenido de <http://www.capmas.gov.eg/>
13. Chacón Plazas, Y. (2015). Colombia, la política de recuperación del turismo entre el 2002 y el 2014: el caso exitoso de arribo de turistas argentinos. Trabajo Final de Maestría, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Estudios de Posgrado, Buenos Aires.

14. Carvajal, D. (2015). Economic Fallout of Paris Attacks Hits Hotels Hard. The New York Times. Obtenido el 21 de noviembre de 2016, de http://www.nytimes.com/2015/11/20/business/international/paris-attacks-hit-luxury-hotels-particularly-hard.html?_r=0
15. Crenshaw, M. (1981) “The Causes of Terrorism”, Comparative Politics, volumen XIII, n° 4, julio, pp. 379-399.
16. Crenshaw, M. (1994) “La lógica del terrorismo: comportamiento terrorista como producto de una elección estratégica”, en REICH, W, (ed.), Orígenes del terrorismo: psicología, ideología, teología, estados mentales, Barcelona: Pomares-Corredor, pp. 17-35 (ed. inglesa en Washington, D.C.: Woodrow Wilson Center Press y Londres: Johns Hopkins University Press, 1998).
17. Crenshaw, M. (2000) “The Psychology of Terrorism: A Agenda for the 21st Century”, Political Psychology, volumen XXI, n° 2, junio, pp. 405-420.
18. De Esteban Alonso, A. y De Esteban Alonso, J. (2012). Turismo y Relaciones Internacionales. Aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales. Madrid: Dykinson.
19. De la Torre Padilla (1980). El turismo, fenómeno social. México DF: Fondo de Cultura Económica.
20. Embratur (2015). Anuario estadístico. Rio de Janeiro: Observatorio de turismo.
21. Evans N. y Elphick S. (2005). Models of crisis management: an evaluation of their value for strategic planning in the international travel industry. International Journal of Tourism Research 7 (3), 135 – 150.
22. Exceltur (2004). Valoración empresarial de los atentados del 11-M en el sector turístico español. Madrid: Exceltur.
23. Exceltur (septiembre de 2016). Perspectivas Turísticas, Balance de la rentabilidad turística y escenario de futuro. Obtenido de <http://www.exceltur.org/perspectivas-turisticas/>
24. Fassio, A. (2015). Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional. Ciudad de Buenos Aires: Eudeba.
25. Fernández, V. (2002). El impacto del terrorismo en las llegadas de turismo internacional –algunos ejemplos-. Turismo y Sociedad, 70-79.

26. Garmendia, I. (2016). La incidencia de la violencia e inseguridad en la imagen y percepción de los destinos turísticos. Vitoria-Gasteiz, Araba: II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas.
27. Gunaratna, R. (2000). Suicide terrorism: a global threat. *Jane's Intelligence Review*.
28. Henderson, J. C. (2003). *Terrorism and Tourism, Managing the Consequences of the Bali Bombings*. Philadelphia: Journal of Travel & Tourism Marketing.
29. Henderson, J. C. (2009). *Islamic tourism and managing tourism development in Islamic societies: the cases of Iran and Saudi Arabia*. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.
30. Hernández Sampieri, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill, 6° edición.
31. Hosteltur (11 de febrero de 2016). Hosteltur Latam. Obtenido de http://www.hosteltur.lat/122440_dubai-alcanza-142-millones-turistas-2015-7-america.html
32. Institute for Economics and Peace. (2016). *Global Terrorism Index*. Nueva York: Start.
33. Iso-Ahola, S. (1982). *Towards a Social Psychology Theory of Tourism Motivation: A Rejoinder* (Vols. *Annals of Tourism Research*, vol. 9). Washington DC: University of Maryland.
34. Kotler, P. y Amstrong, G. (2012). *Marketing, versión para Latinoamérica* (Decimocuarta edición ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
35. Kotler, P., Haider, D. H., & Rein, I. J. (1994). *Mercadotecnia de localidades: cómo atraer inversiones, industrias y turismo a ciudades, regiones, estado y países*. México: Diana.
36. Korstanje, M. (2009). Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo? *Nómadas. Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 21 (1), 1-39.
37. Kutan, A. y Drakos, K. (2003). *Regional Effects of Terrorism on Tourism in Three Mediterranean Countries*. Maryland: University of Maryland.
38. Laqueur, W. (2003). *Una historia del terrorismo*. Madrid: Editorial Paidós.
39. La Nación (5 mayo 2014). "Nigeria: Boko Haram reivindica el secuestro de 200 chicas y promete venderlas". [Visto 19 de mayo de 2017].

- <http://www.lanacion.com.ar/1687762-nigeriaboko-haram-reivindica-el-secuestro-de-200-chicas-y-promete-que-las-vendera>
40. Lucas, K. (2001). Estados Unidos en guerra, del miedo a la libertad vigilada. Quito: Inter Press.
 41. MacCannell, D. (2003). El turista: una nueva teoría de la clase ociosa. Barcelona: Editorial Melusina.
 42. Mantecón, A. (2008). La experiencia del turismo. Un estudio sociológico sobre el proceso turístico-residencial. Barcelona: Icaria editorial.
 43. Martínez Millán, M. «Importancia del sector turístico, motor en la economía española.» 10 de diciembre de 2002. www.umav.net/common/sa/info-sector/ceoe/cumbreturismo (último acceso: 20 de octubre de 2016).
 44. McLeod, S. (2016). Maslow's Hierarchy of Needs: The Theory of Human Motivation. Inglaterra: University of Manchester.
 45. Murphy, T. (24 de julio de 2007). For Fear of Flying, Therapy Takes to the Skies. New York Times, pág. online. Obtenido de <http://www.nytimes.com/2007/07/24/health/psychology/24fear.html>
 46. Organización de Estados Americanos (2010) - Municipio, Seguridad y Turismo, edición digital, Fundación Turismo para Todos.
 47. ONU (2000). La Comisión sobre la Seguridad Humana. Cumbre del Milenio, Japón.
 48. ONU (2015). Consejo de Seguridad - Resolución 2253. Ginebra.
 49. Organización de la Naciones Unidas. (2015). Obtenido de: <http://www.un.org/humansecurity/es/content/el-concepto-de-seguridad-humana>
 50. Organización Mundial de la Salud. (2016). Obtenido de: <http://www.who.int/topics/violence/es/>
 51. Organización Mundial del Turismo (10 de noviembre de 2016). Obtenido de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-11-16/la-seguridad-economica-y-nacional-como-objetivo-comun-de-la-cumbre-minister>
 52. Organización Mundial del Turismo (2017), Turismo y seguridad: promover los viajes seguros y fluidos. Obtenido de: <http://www.eldiariodeturismo.com.ar/tag/turismo-y-seguridad-promover-los-viajes-seguros-y-fluidos/>

53. Organización Mundial del Turismo (1999) Código Ético Mundial para el Turismo. Obtenido de: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
54. Organización Mundial del Turismo (2015) Declaración de los líderes mundiales de los viajes y el turismo sobre los recientes atentados terroristas. Obtenido de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-11-25/declaracion-de-los-lideres-mundiales-de-los-viajes-y-el-turismo-sobre-los-r>
55. Organización Mundial del Turismo (2017), La seguridad económica y nacional como objetivo común de la Cumbre Ministerial. Obtenido de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-11-16/la-seguridad-economica-y-nacional-como-objetivo-comun-de-la-cumbre-minister>
56. Organización Mundial del Turismo (2015) El Comité Mundial de Ética del Turismo condena los abominables atentados terroristas de París. Obtenido de: <http://ethics.unwto.org/es/news/2015-11-17/el-comite-mundial-de-etica-del-turismo-condena-los-abominables-atentados-terroristas>
57. Paraskevas, A. & Arendell, B. (2007). A strategic framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination. *Tourism Management*.
58. Pearce, P. (1993). *Fundamentals of tourist motivation*. London: Routledge.
59. Pietro, A. (2015). *Todo lo que necesitas saber sobre terrorismo*. Buenos Aires: Paidós.
60. Pizam, A & Mansfield, Y. (1996). *Tourism, crime, and international security issues*. Londres: John Wiley & Sons.
61. Pizam, A., & Smith, G. (2000). *Tourism and terrorism: a quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations*. Orlando: Department of Hospitality Management, University of Central Florida.
62. Posadas, J. L. (2015). *Apuntes de la asignatura El turismo en la cultura y economía del ocio (Inédito)*. Madrid: Universidad Nebrija.
63. Rapoport, D. (2011), *The Four Waves of Modern Terrorism*. Los Angeles: UCLA International Institute.
64. Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística (2016). *Sistema Integral de Seguridad para Destinos y Empresas Turísticas*. Retrieved from http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39

65. Sánchez Mendoza, V. V. (2008). Inseguridad y violencia: repercusiones en el turismo de cruceros en Mazatlán, México. Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
66. Santamaría Gomez, A., & Flores Gamboa, S. (2012). Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos. Mazatlán, Sinaloa: Edición UAS.
67. Sepúlveda Sánchez, A. (2015, noviembre 30). El impacto turístico del terrorismo: un ensayo sobre los atentados de París. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/el-impacto-tur%C3%ADstico-del-terrorismo-un-ensayo-sobre-alejandro>
68. Sonmez S.F. (1998), 'Tourism, terrorism, and political instability', *Annals of Tourism Research*, Vol 25, No 2, pp 416–456. *Journal of Travel Research*, Nueva York.
69. Sociedad de las Naciones. (1937). Convenio de Ginebra para la Prevención y Represión del Terrorismo. Ginebra.
70. Taylor, I. (2006) Five years after 9/11, and tourism holds, *Travel Weekly: The Choice of Travel Professionals* (00494577); edición de 9/8/2006, 18-18.
71. Thomann, L. (2004, marzo 13). ABC Color. Retrieved from <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/internacionales/el-terrorismo-se-mundializa-y-se-generalizan-los-ataques-indiscriminados-dicen-expertos-751075.html>
72. Toyos, M (2009). ¿Cómo escribir una Tesis en Turismo? Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
73. Transportation Security Administration (18 de enero de 2017). Transportation Security Administration. Obtenido de <https://www.tsa.gov/>
74. Traspaderne, L. (2011). El sector del Turismo en Marruecos. Rabat: ICEX.
75. Unión Europea (30 de junio de 2010). EUR - Lex. Obtenido de: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:52010DC0352>
76. US State Department (2002). El terrorismo: algunos elementos para su comprensión. Brasilia: 5th Research and Education in Defense and Security Studies.
77. Velazco, S. L. (2010). Delitos de atentado contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos y de resistencia y desobediencia. Madrid: Editorial Dykinson.

78. World Tourism Organization (2001). Tourism after 11 september 2001: analysis remedial actions and prospects (special report number 18). Madrid: World Tourism Organization.