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

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y GESTIÓN DEL TURISMO

TRABAJO FINAL DE MAESTRÍA

Influencia de factores externos como terrorismo, fenómenos naturales, actos delictivos y actos bélicos en el turismo y el turista argentino.

AUTOR: MARIA LAURA PEÑARANDA
DIRECTOR: ENRIQUE CARLOS AMADASI
CODIRECTORA: MAGDALENA TABOADA

JULIO 2019

AGRADECIMIENTOS

Poder presentar este Trabajo Final de Maestría significa una meta personal cumplida. Y además, es producto del apoyo y colaboración recibido de diferentes personas tanto en lo profesional como personal. ¡Gracias Enrique y Magui! No hubiera sido lo mismo sin ustedes.

Y gracias a mi familia, amigos y una mención especial para Emmanuel por incentivarme.

RESUMEN

El trabajo *Influencia de factores externos como terrorismo, fenómenos naturales, actos delictivos y actos bélicos en el turismo y el turista argentino* tiene como principal objetivo establecer si estos factores afectan tanto al turismo como al turista argentino a la hora de viajar. Es un estudio que toma como punto de referencia hechos que son de suma importancia para el desarrollo de la actividad, de los cuales algunos pueden prevenirse y otros no.

Hay hechos como el tsunami de 2001 en Tailandia, terremotos, huracanes y terrorismo en diferentes ciudades turísticas como Barcelona, Madrid, Londres, Giza, que marcaron y marcan al turismo. Por ello, consideramos que es importante hacer el análisis sobre en qué medida estos influyen.

Para poder llevar a cabo este trabajo, se realizó una investigación bibliográfica utilizando artículos periodísticos, artículos de revistas, libros, entre otros y para complementar la investigación se realizaron encuestas y entrevistas que permitieron conocer las opiniones de los entrevistados y de los encuestados y analizar cuál es el comportamiento que toman al respecto. Para poder así, hacer un desarrollo de la temática planteada, comparar y analizar los resultados obtenidos y elaborar las respuestas al objetivo principal: en qué medida se ven afectados el turismo y el turista argentino por estos factores externos.

El trabajo se compone de cuatro capítulos; se estableció un capítulo para cada tema a tratar para poder así hacerlo con mayor detalle. El primer capítulo trata sobre las catástrofes naturales y sus efectos sobre diferentes ciudades, el segundo capítulo sobre actos bélicos y delictivos y como estos pueden influir en el turismo y por último, el tercer capítulo que trata sobre el terrorismo y el turismo. A estos tres capítulos, los acompaña un cuarto capítulo donde se plasman los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas. Y luego, un último capítulo con las reflexiones y conclusiones finales en base a los resultados obtenidos.

A partir de este trabajo, se puede ver a grandes rasgos cual es el comportamiento de los turistas respecto a factores externos que pueden afectar sus vacaciones o decisiones de viaje.

Palabras clave: Inseguridad turística, Turismo Internacional, Destinos Turísticos, Catástrofes naturales, Terrorismo, Aversión al riesgo.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS 2

RESUMEN 3

1. INTRODUCCIÓN 5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 7
3. MARCO DE REFERENCIA 10
4. METODOLOGÍA 20

CAPÍTULO 1: LAS CATÁSTROFES NATURALES Y EL TURISMO 25

1.1 El caso del Tsunami en 2004: sus efectos en Tailandia. 26

1.2 El caso de los huracanes en el Caribe. 31

1.3 El caso del terremoto seguido de tsunami en Japón, 2011. 42

CAPÍTULO 2: ACTOS BÉLICOS Y DELICTIVOS 48

2.1 Conflictos armados en Colombia 50

2.2 El caso del alcalde Giuliani en Nueva York 60

2.3 El caso de los actos delictivos en Río de Janeiro 62

2.5 El conflicto bélico entre Palestina e Israel 80

CAPÍTULO 3: LA RELACIÓN ENTRE EL TERRORISMO Y EL TURISMO 89

3.1 Atentado a las Torres Gemelas en Nueva York 91

3.2 Los atentados en Europa 97

3.3 El caso de los atentados en Egipto 114

CAPÍTULO 4: ¿QUÉ IMPACTO TIENEN LAS CATÁSTROFES NATURALES, LOS ACTOS BÉLICOS Y EL TERRORISMO EN EL TURISMO DE LOS ARGENTINOS? 118

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES 161

BIBLIOGRAFÍA 171

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se basa en el desarrollo de una de las problemáticas que puede impactar en el turismo que es la seguridad. La seguridad o la falta de seguridad, es un hecho presente en cualquier aspecto de la vida, y con relación al turismo, puede afectar a la actividad en sí. Al mencionar inseguridad, nos referimos a factores externos que puedan afectar al turista y al turismo. La autora considera que es relevante saber o comprender como un turista puede verse influenciado por factores que no pueden ser del todo prevenidos o controlados.

La autora aquí aborda una problemática ya planteada por Magdalena Taboada acerca de cómo el terrorismo afecta a la actividad turística. Sin embargo, aquí no sólo el enfoque será en el terrorismo, sino que sumaremos otros factores de inseguridad como las catástrofes naturales o los actos bélicos y delictivos que suceden alrededor del mundo y afectan a una de las actividades más importantes: el turismo. Consideramos que este trabajo complementará lo ya investigado y presentado por Taboada y permitirá saber que hay otros hechos de inseguridad que no solo afectan a la actividad en sí, sino que también pueden afectar a los turistas a la hora de tomar la decisión de viajar. Algo que resulta interesante para la autora comprender como se ve influenciado el turista por estos factores externos.

La actividad turística puede verse alterada por diferentes factores que pueden influir en el desarrollo la misma; ya sean políticos, económicos o sociales pero lo que creemos importante estudiar y comprender aquí es el comportamiento de los turistas y potenciales turistas y cómo estos pueden verse influidos por diferentes factores externos.

El turismo a lo largo de los años ha sufrido diferentes acontecimientos, no solo el atentado terrorista en Nueva York en 2001 ha sido de suma importancia, sino también los hechos naturales donde han muerto miles de personas, y destrozado lugares enteros siendo que algunos hoy en día no se encuentran recuperados en su totalidad.

El terrorismo ha tomado un lugar importante y en la gente se cree que es lo único a lo que hay que temer o lo que puede destrozar hogares, familias, lugares en un abrir y cerrar de ojos. Pero hay que saber que catástrofes naturales como tsunamis, terremotos, huracanes también han sido protagonistas en ascenso durante este último tiempo y también han sabido destrozar todo lo que se encontraba su paso. Así como también hechos delictivos en ciudades o hechos bélicos que impiden un buen desarrollo del turismo en un lugar donde tiene grandes potenciales para el mismo.

Ha cambiado la manera de viajar desde 2001 no solo en materia de seguridad contra el terrorismo sino también en seguridad en la prevención y respuesta de catástrofes naturales y seguridad ante actos delictivos. Dicho esto, este estudio permitirá explorar cuál fue la respuesta de diferentes lugares que sufrieron catástrofes naturales, si hay planes elaborados para prevenirlos y cuáles son las posturas tomadas frente a atentados terroristas o actos delictivos y bélicos. Nos permitirá responder a lo planteado por la autora: efectivamente, ¿estos hechos afectan tanto al turismo como al turista argentino en sus decisiones a la hora de viajar?, ¿en qué medida?, ¿existen diferencias de influencia según edades?

Los resultados a estos interrogantes se obtuvieron a través de un estudio exhaustivo de diferentes casos de estudio que se verán plasmados en tres diferentes capítulos (uno para cada factor externo) y un cuarto capítulo donde se plasmaron los resultados sobre las encuestas y entrevistas realizadas. Por último, un quinto capítulo que nos permite hacer un análisis de los resultados obtenidos y las conclusiones y reflexiones finales.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes y en ciertos casos, la economía principal de diferentes países. Para que exista el turismo, además de oferta y atractivos turísticos, debe haber personas que realicen un desplazamiento de su hogar en busca de nuevos lugares, conocimientos y experiencias. Sin turistas no podría existir la actividad propiamente dicha, pero los turistas pueden ser influenciados por diferentes aspectos del entorno, son vulnerables y las decisiones de viaje pueden ser alteradas por diferentes factores externos.

El motor principal de este Trabajo Final de Maestría es descubrir si factores externos como fenómenos naturales, actos delictivos y/o bélicos y terrorismo influyen en la actividad turística y en el turista argentino. Existen diversos aspectos que pesan en las decisiones de viajar, pero en este trabajo nos centraremos principalmente en estos fenómenos de inseguridad.

A lo largo de los años se han llevado a cabo diferentes acontecimientos que creemos han modificado no sólo la manera de viajar sino también la manera de decidir de un turista. Es fundamental establecer una relación entre el temor, producto de la inseguridad, y el turismo dado que el temor es uno de los factores que pueden influir de una u otra manera. El acceso a la información, hoy en día tan accesible para cualquiera, permite tener conocimientos sobre diferentes hechos que ocurrieron y ocurren alrededor del mundo. Esto es posible gracias al avance de la tecnología en la comunicación que permite saber al instante o seguir en vivo lo que está sucediendo en cualquier parte.

Asiduamente ocurren diferentes actos delictivos de importancia y de terrorismo como son los últimos ataques ocurridos en Niza, Orlando, París, y muchas otras ciudades. Así como también fenómenos naturales como el tsunami en Tailandia, el terremoto en Japón, los huracanes en el Caribe, entre otros. Estos no solo afectan a la población local al destruir el lugar sino también en el comportamiento y la decisión del turista, que como dijimos, son el motor principal de la actividad.

Tal como se menciona en el primer párrafo de esta sección, hay suficiente evidencia empírica que demuestra el crecimiento de los viajes y el turismo en todo el mundo, tal como viene difundiendo la OMT desde hace años. Lo que se menciona mucho menos es que este crecimiento de la demanda fue acompañado por un crecimiento muy importante de la oferta de destinos adonde viajar y hacer turismo. Muchos países y destinos vieron en este crecimiento de la demanda una oportunidad de participar de los beneficios del

turismo. La oferta de destinos es amplia y diversa y casi seguramente haya crecido por encima de la propia demanda[1]. Esto permitió configurar un escenario de suma competencia entre destinos, del cual dan cuenta las ferias y workshops en todo el mundo, donde concurren anualmente infinidad de jugadores. En este escenario, la cuestión de la (in)seguridad puede ocupar un lugar importante.

Para poder lograr este objetivo aquí planteando, se ha formulado una pregunta general para poder establecer el inicio del trabajo, y luego preguntas específicas que ayudaron en la investigación y recolección de información.

Pregunta general

¿Cómo afectan diferentes fenómenos de inseguridad (terrorismo, fenómenos naturales, actos delictivos y actos bélicos) a la actividad turística y al turista argentino?

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los casos más relevantes para analizar la relación entre catástrofes naturales y turismo?
- ¿Qué ocurre con el turismo en Río de Janeiro y la influencia de la delincuencia y los actos bélicos?
- ¿Cómo influyen los actos bélicos y delictivos en Sudáfrica?
- ¿Cómo afectó al turismo en Colombia los sucesos bélicos vinculados al narcotráfico?
- ¿Qué sucede con el turismo a Tierra Santa cuando hay inminencia de peligro?
- ¿Qué ocurrió con el turismo en Nueva York, luego del 11-S? ¿Hubo modificación en la demanda?
- ¿Qué efectos tuvo y tiene el turismo en Egipto el aumento de la inseguridad?
- ¿Qué está ocurriendo con el turismo en Francia a raíz de los recientes actos de terrorismo?
- ¿Qué ocurre con el turismo en España, a raíz de los atentados terroristas?
- ¿Qué sucede con los atentados en otras partes de Europa?
- ¿Qué peso tiene la inseguridad a la hora de elegir un destino entre los turistas argentinos?

[1] Debo este comentario a Enrique Amadasi.

- ¿Cuál es el tipo de turista que se ve más afectado? ¿Cuál se ve menos afectado? ¿Por qué?

Objetivo general

Analizar la relación que tienen estos fenómenos de inseguridad en el desarrollo de la actividad turística y qué efectos tiene tanto en la actividad como en la decisión del turista argentino a la hora de elegir un destino.

Objetivos específicos

- Describir como sucesos importantes en materia de desastres naturales tales como huracanes, tsunamis, terremotos afectaron al desarrollo de la actividad turística.
- Describir y analizar las fluctuaciones de la demanda turística por hechos de inseguridad en Río de Janeiro.
- Determinar la influencia de la delincuencia en Sudáfrica y cuáles son los efectos.
- Explicar y desarrollar las consecuencias que ha tenido Colombia producto de los actos bélicos por las guerras del narcotráfico.
- Identificar las variaciones que tiene el turismo en Tierra Santa cuando hay inminencia de peligro.
- Analizar las consecuencias que tuvo el acto de terrorismo en Nueva York, identificando las variantes que tuvo en la actividad turística y los efectos en el turista.
- Identificar las consecuencias que sufren en Egipto por el aumento de la inseguridad y cómo se ve afectada la economía de la actividad turística.
- Explicar lo que está ocurriendo en París y en Niza a raíz de los actos de terrorismo que sufre la ciudad.
- Explicar qué ocurrió con atentados como el de Madrid, Barcelona y Cambrilis y sus efectos en el turismo.
- Identificar que otros atentados ocurrieron en Europa y explicar y describir cuáles fueron las consecuencias.
- Explicar qué lugar ocupa la inseguridad en la decisión del turista.
- Analizar cuál es el tipo de turista que se ve más afectado y segmentarlo, de acuerdo a rango etario o género.

3. MARCO DE REFERENCIA

A la hora de contratar o planificar un viaje, miles de cuestiones entran en juego como dónde dormir, qué visitar, con qué compañía aérea viajar, entre otros. Además de considerar y tener en cuenta los riesgos que implica salir de la zona de confort y adentrarse en una aventura en un lugar ajeno al habitual. Aquí el riesgo es uno de los principales factores que influyen en el proceso de decisión y elección.

Niklas Luhmann[2] (2006) hace la comparación entre decisión y riesgo con una paradoja, porque al fin y al cabo todas las situaciones y decisiones son riesgosas y los riesgos constituyen peligros y los peligros son riesgos. El riesgo influye en el comportamiento incluso cuando no existe realmente: pueden existir riesgos no percibidos que aun siendo tangibles y reales no influyen en el comportamiento del consumidor (Fuchs y Reichel, 2007).

Es por eso que la seguridad es uno de los factores de mayor influencia en el proceso de decisión. En el momento de elección de un destino turístico, influyen factores tan subjetivos y personales como las preferencias, motivaciones e imagen del destino que tiene el turista. Moutinho (1987) considera que el turismo es una actividad emocional y los individuos eligen un destino sin ningún tipo de expectativa de retorno económico o material; sino que esperan recibir resultados más intangibles como placer o satisfacción.

Lepp y Gibson (2003) identificaron cuatro factores de riesgo importantes que afectan a la industria turística: terrorismo, la guerra e inestabilidad política, los problemas sanitarios y la criminalidad. Por ello que a la hora de elegir un destino por otro, una de las cosas que se intenta garantizar es la seguridad que tenga determinado lugar.

La seguridad es una de las necesidades básicas del ser humano como así lo postula Abraham Maslow[3] en su obra *Una teoría sobre la motivación* (1943). Seguridad tanto física (como asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (como asegurar el buen funcionamiento del mismo). Como también, necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.). De acuerdo a la pirámide de Maslow, la seguridad ocupa el segundo lugar, siendo esta fundamental, junto con las necesidades fisiológicas (respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis) para que el ser humano desarrolle sus necesidades y deseos más elevados.

[2] Sociólogo alemán reconocido por su formulación de la teoría general de los sistemas sociales.

[3] (Nueva York, 1908 - California, 1970) Psiquiatra y psicólogo estadounidense. Impulsor de la psicología humanista, que se basa en conceptos como la autorrealización, los niveles superiores de conciencia y la trascendencia, creó la teoría de la autorrealización que lleva su nombre.

El cuarto principio de la Declaración de La Haya sobre Turismo 1989[4] dice: *"La seguridad, el respeto de la dignidad y la protección de los turistas son requisitos previos del desarrollo turístico"* y *"Todos los gobiernos deberían actuar a favor de la paz y de la seguridad nacionales, regionales e internacionales que son imprescindibles para el desarrollo del turismo nacional e internacional*".

Ya desde la elaboración de estos principios, era de interés preservar la seguridad tanto de los residentes como la de los turistas que los visitan. Dentro de esa misma declaración, también se establece que estos son requisitos obligatorios para un correcto desarrollo de la actividad y por lo tanto, todos deberían garantizarla y tratar de minimizar el posible impacto.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2002), seguridad turística refiere al resultado entre la intención del turista de un regreso seguro y en las mejores condiciones para cumplir su deseo de viaje y disfrute, junto con la seguridad turística orientada hacia la calidad del servicio que demanda el turista y la que los destinos deben ofrecer. Más precisamente, define a la seguridad turística 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".*

En este sentido, Grünewald[5] (1998) incorpora una visión más psicológica al afirmar que *"la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos".* El conflicto que se establece a la hora de tomar la decisión por parte de los turistas de viajar o no viajar; de pensar si se van a cumplir todas las condiciones que le prometieron cuando contrato el viaje; y si el destino va a ser lo que le dijeron o lo que se espera de él.

Por otra parte, en su artículo *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividades turísticas,* escrito por Francisco Blanco Herranz[6], la define como un *"conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle*

[4]La Declaración de La Haya (1989) fue formulada en la Conferencia Interparlamentaria sobre Turismo, organizada conjuntamente por la Unión Interparlamentaria y la OMT, por invitación del Grupo Interparlamentario de los Países Bajos, Organización Mundial de Parlamentos, en la que están representados 112 parlamentos nacionales y el Parlamento Europeo. La UIP se creó en 1889.

[5] Consultor, investigador y capacitador.

[6] Experto en Turismo, Licenciado en Derecho. En 1992 fue nombrado viceconsejero de Turismo del Gobierno vasco hasta 1998. Ha publicado dos libros, además de distintas monografías sobre materias parlamentarias y constitucionales y diversos artículos de opinión sobre turismo.

en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino" (Blanco Herranz, 2006: 14).

Sevil Sönmez[7] en 1998 publica el artículo "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions*"* en *Annals of Tourism Research*, una revista de ciencias sociales que es referente en las perspectivas académicas del turismo. El mismo hace referencia principalmente a la seguridad turística y la decisión que toma el turista de visitar un destino por otro y los factores que analiza y pone como primordiales a la hora de tomar la decisión. Allí cita a Evans y Berman (1992) que dicen que "*los turistas pueden estar justificados en esperar algún grado de protección por parte de los gobiernos y la industria. En última instancia, sin embargo, los individuos son responsables de sus propias decisiones y acciones. La introducción del riesgo en las decisiones turísticas tiene el potencial de interrumpir la toma de decisiones de rutina. Es lógicamente lógico que los turistas potenciales comparen las alternativas de destino de acuerdo con los beneficios y costos percibidos. Además de los gastos típicos de vacaciones (es decir, transporte, alojamiento, comida, entretenimiento), pueden incurrir en costos psicológicos, sociales y de tiempo"*.

Asimismo especifica que puede haber otros costos asociados con el viaje como enfermedad, accidente, crimen o terrorismo dado que el turismo puede involucrar diversos grados de riesgo, desde una simple desilusión como una lesión grave o incluso la muerte. Es razonable creer que la amenaza del terrorismo en un destino en particular hará que sea percibido como más costoso que un destino más seguro. Otra suposición es que si la elección del destino se reduce a dos alternativas que prometen beneficios similares, es probable que se elija la opción menos costosa, una que esté a salvo de la amenaza.

Hay otro importante trabajo anterior de Sönmez (1998) "Tourism, Terrorism, and Political Instability", publicado también en *Annals of Tourism Research*, donde el principal asunto refiere a la relación que existe entre el terrorismo y la desestabilización política, un tema que inevitablemente afecta al turismo de cada destino. Ya para ese año, se consideraba a Sönmez anticipada en su época por sostener la hipótesis de que el "*terrorismo se transformaría en uno de los males endémicos del turismo*" (Sönmez,

[7] Profesora en el Departamento de Turismo, Eventos y Atracciones en el Rosen College of Hospitality Management de la Universidad Central de Florida (UCF), tiene un doctorado de Penn State University y una maestría de la Universidad de Clemson.

1998). De acuerdo a lo que expone, los turistas son blancos potenciales de ataques terroristas por su vulnerabilidad y desconocimiento del lugar que están visitando. No solo hace referencia a esta relación, sino también a la relación que tienen estos eventos con lo que producen los medios de comunicación a partir de ellos.

Sönmez define a la relación entre el terrorismo y los medios de comunicación de la siguiente manera: "*El terrorismo contra un ciudadano propio puede de hecho ser incuestionado por un medio controlado por el gobierno hostil. La razón es simple y obvia y ha sido demostrada por numerosos incidentes: cuando los nacionales de otros países se involucran, se garantiza una nueva cobertura. De esta manera, los terroristas saben que asegurarán la atención de los medios de comunicación al tiempo que reducen la capacidad de su gobierno de censurar nuevos contenidos. Cuando los turistas son secuestrados o muertos, la situación es instantáneamente dramatizada por los medios de comunicación, lo que también ayuda a que el conflicto político entre terroristas y el establecimiento alcance una escala global. Los terroristas consiguen la exposición que anhelan y los medios aumentan sus circulaciones y/o clasificaciones*" (Sönmez, 1998: 424-425).

Sönmez hace directamente referencia a la importancia que tienen los medios de comunicación y cómo estos pueden influir en las decisiones tanto de los terroristas que cobran importancia como la de los turistas. Las influencias que pueden generar son mucho mayores de las que posiblemente noten. Los medios de comunicación, en su afán por comunicar, inevitablemente terminan difundiendo lo que los terroristas quieren conseguir: hacerse notar y perjudicar la economía del lugar.

Por otro lado, Abraham Pizam[8], uno de los referentes a nivel mundial de los estudios turísticos, hace hincapié principalmente en el tema de la seguridad y el mantenimiento de destinos internacionales. Pizam considera que el turismo ha sido y es amenazado no sólo por los atentados terroristas sino también por la aparición del Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS), el Tsunami en Sri Lanka y otros fenómenos naturales que han hecho sacudir al turismo como industria. Considera que es importante realizar una investigación aplicada a estos fenómenos para poder implementar estrategias apropiadas para reducir y prevenir estos posibles riesgos globales (Pizam & Mansfeld, 1996). El poder realizar y llevar a cabo estas estrategias, lo considera imprescindible para poder

[8]Educador estadounidense de turismo y hostelería. Galardonado con los premios Chrie Research (2) Council on Hotel Restaurant and Instl.Edn. Miembro de la Asociación de Hostelería, Restauración y Gestión Institucional, Academia Internacional para el Estudio del Turismo (secretario 1991-1993), Asociación Internacional de Expertos en Ciencias en Turismo.

prevenir consecuencias negativas sobre la demanda. Es por ello que considera que es primordial que todos los países cuenten con planes de evacuación, un protocolo de emergencia de comunicación en caso de contingencias, asistencia al turista, entre otros.

Pizam también distingue cuatro aspectos claves para la seguridad del turista, los cuales deben ser controlados por el estado: a) el crimen, b) el terrorismo, c) la guerra y d) la inestabilidad política generada por otros motivos.

Manuel Sánchez Gómez Morelo, un consultor internacional de seguridad y periodista de España, presenta en su sitio web un informe sobre turismo seguro vs. terrorismo. Allí explica la importancia que le dan los turistas a aquellos destinos que minimicen el riesgo y en los cuales puedan hacer turismo con la menor preocupación posible. Sánchez Gómez Morelo (2015) define la seguridad en turismo como un *"Conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico o político de un destino turístico, que permiten que la actividad turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad, y con la mayor protección física, legal o económica para los visitantes y sus bienes".*

Asimismo, establece los distintos puntos en los que considera que la seguridad debe ser garantizada. Estos son: seguridad pública, seguridad sanitaria, seguridad informativa, seguridad económica, seguridad de los servicios y seguridad en eventos. Garantizándola en todos estos aspectos, un destino puede contribuir a posicionarse con una imagen de seguridad ante diferentes hechos, manteniendo bajo control los potenciales hechos de inseguridad. Plantea que es necesario globalizar estas condiciones para que se pueda elaborar un plan en el que todos los países trabajen en conjunto con las mismas premisas.

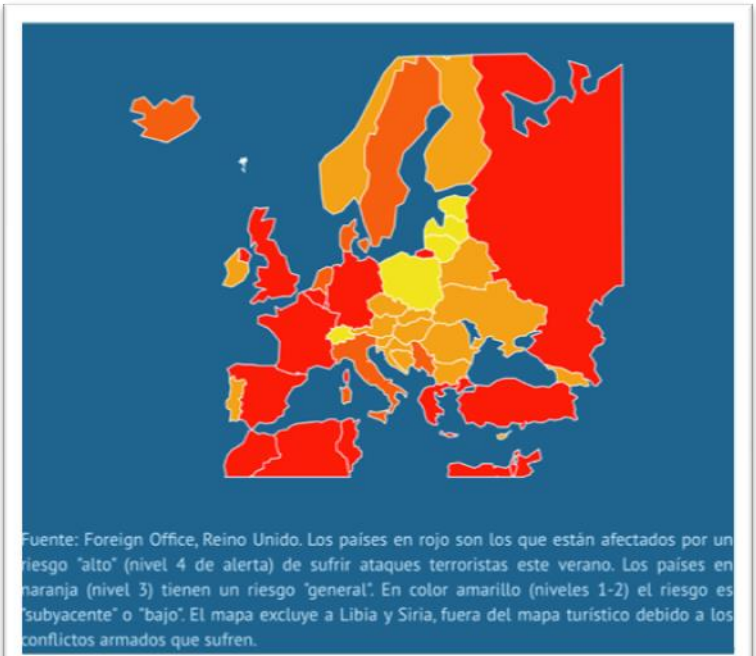
También plantea la importancia de saber diferenciar entre delincuencia y terrorismo. Dado que la delincuencia se nutre del turismo y de los turistas que visitan los diferentes lugares, pero no intentan destruirlo; son su "mercado". En cambio, el terrorismo tiene como fin acabar con toda actividad turística y tratar de causar el mayor daño posible a la economía local donde se lleva a cabo.

En la misma línea mencionada por Sönmez, Peter Tarlow[9] (2006a) también hace referencia a la relevancia que dan y generan los medios a los ataques terroristas. "*Así como el adagio del periodismo trágico dice "si sangra, lidera" es a menudo demasiado cierto así la realidad en la que el terrorismo ataca contra cualquier forma de turismo y/o centros de convenciones para hacer grandes historias de noticias*" (Tarlow, 2006a).

[9] Es un estudioso en el área de la seguridad del turismo, un consultor para la industria del turismo, y el fundador de Tourism & More Inc.

Plantea la disyuntiva que se produce entre el control que se debería hacer a los medios de comunicación o estos mismos tenerlos, sin infringir el principio de la libertad de expresión o el derecho que tienen los ciudadanos de estar informados. Hasta qué punto informar o expresarse, puede influir en la actividad terrorista.

Tarlow, por otra parte, en todos sus textos deja en claro la postura que tiene sobre el turismo y terrorismo: elaborar planes preventivos de manejo de riesgos. Sin embargo, considera que a la hora de elaborar estos planes, se dificulta la cantidad de definiciones y conceptos que estos pueden tener. Tal es así que define *"No existe un consenso general sobre quién es un terrorista o cuál es la definición de terrorismo"* (Tarlow, 2006). En uno de sus recientes trabajos, *Tourism Security* (2014), Tarlow menciona la importancia de implementar un programa holístico de seguridad. Dado que considera que si bien somos seres racionales, la psicología que presenta el ser humano hace que considere importantes riesgos que no lo son y aquellos que sí lo son, los minimice. Aunque considera que a la hora de implementar un plan de seguridad, no hay un eje conceptual determinado que permita determinar el riesgo, lo que lleva a un fracaso para implementar ese plan.



Fuente: Foreign Office, Reino Unido. Los países en rojo son los que están afectados por un riesgo "alto" (nivel 4 de alerta) de sufrir ataques terroristas este verano. Los países en naranja (nivel 3) tienen un riesgo "general". En color amarillo (niveles 1-2) el riesgo es "subyacente" o "bajo". El mapa excluye a Libia y Siria, fuera del mapa turístico debido a los conflictos armados que sufren.

El sitio web de turismo Hosteltur de España elabora diferentes informes sobre la actividad turística y en junio de 2016 elaboró un mapa, junto con la oficina de Relaciones Exteriores del Reino Unido, demostrando el nivel de estado de alerta que hay en cada país sobre ataques terroristas.

Como se puede observar, los que están en color rojo son los de mayor riesgo de sufrir un ataque terrorista respecto al verano de ese año. Mientras que los que están en color naranja son los que tienen un riesgo general de sufrir un ataque terrorista. Allí podemos encontrar países como España o Francia con un índice de riesgo alto, y por ejemplo Italia o Portugal donde el riesgo es medio.

Por otra parte, la consultora International SOS and Control Risks[10], publicó en 2019 el *Travel Risk Map*, que permite observar cuáles son las regiones y países del mundo más peligrosos. *Travel Risk Map* incluye diferentes niveles de medición en cuanto a seguridad. La clasificación del riesgo de seguridad de viaje, con la que se elaboró el mapa, evalúa la amenaza que representan para los viajeros la violencia política, donde incluyen terrorismo, insurgencia, malestar político y la guerra; el descontento social donde incluyen la violencia sectaria, comunitaria y étnica; así como los delitos violentos. Asimismo, evalúan otros factores como la infraestructura de transporte, el estado de las relaciones laborales, la efectividad de los servicios de seguridad y emergencia y la susceptibilidad del país a los desastres naturales, que también se consideran cuando tienen la magnitud suficiente para impactar el entorno de riesgo para los turistas.

Las definiciones de calificación de riesgo de seguridad de viaje que se utilizaron son las siguientes:

	Riesgo de Viaje Insignificativo (Insignificant Travel Risk) Las tasas de delitos violentos son muy bajas. No hay violencia política significativa o disturbios civiles y poca violencia sectaria, comunitaria, racial o dirigida contra extranjeros. Los servicios de seguridad y emergencia son efectivos y la infraestructura es sólida. Los servicios de transporte son de alto nivel con buenos registros de seguridad y solo interrupciones ocasionales de los viajes.
	Bajo riesgo de viaje (Low travel risk) Las tasas de delitos violentos son bajas y la violencia racial, sectaria o política o la inestabilidad civil son poco frecuentes. Si el terrorismo es una amenaza, los grupos tienen capacidades operativas limitadas y los actos de terrorismo son raros. Los servicios de seguridad y emergencia son efectivos y la infraestructura es sólida.

[10] Desde 2008, International SOS y Control Risks proporcionan a sus clientes la información, la preparación y la capacitación para resolver los problemas y las crisis que afectan a cualquier organización global.

Medio riesgo de viaje (Medium travel risk)

Se producen disturbios políticos periódicos, protestas violentas, insurgencias y / o actos esporádicos de terrorismo. Los viajeros internacionales pueden correr el riesgo de la violencia comunitaria, sectaria o racial y los delitos violentos. La capacidad de seguridad y servicios de emergencia y la infraestructura varía. Se pueden interrumpir los viajes.

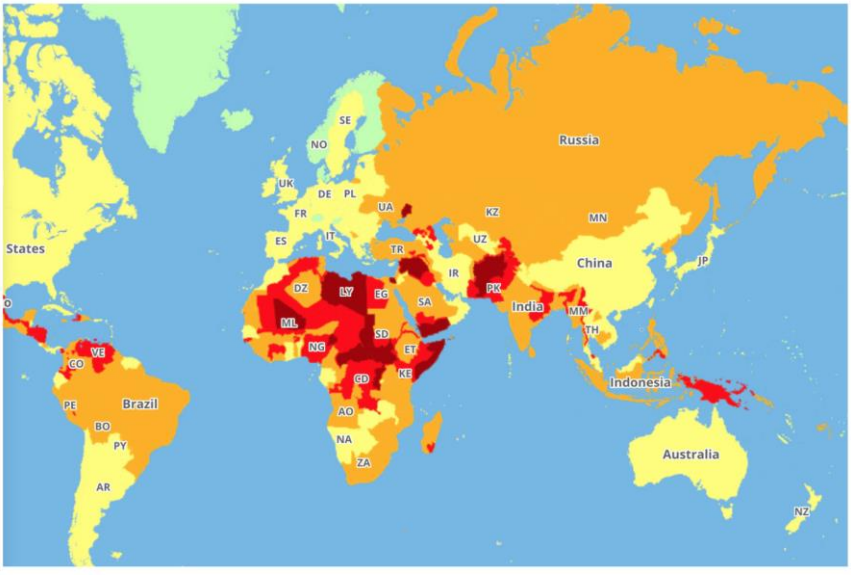
Alto riesgo de viaje (High travel risk)

Las protestas son frecuentemente violentas y pueden atacar o perturbar a los extranjeros; pueden verse exacerbados por cuestiones de gobernanza, incluida la seguridad o la capacidad de orden público. Los delitos violentos y el terrorismo plantean importantes riesgos directos o incidentales para los viajeros. La violencia comunitaria, sectaria o racial es común y los extranjeros pueden ser víctimas de ataques directos. Ciertas partes del país son inaccesibles o están fuera del alcance del viajero.

Extremo riesgo de viaje (Extreme travel risk)

El control gubernamental y la ley y el orden pueden ser mínimos o inexistentes en grandes áreas. Grave amenaza de ataques violentos por parte de grupos armados contra viajeros. Los servicios gubernamentales y de transporte apenas funcionan. Gran parte del país es inaccesible para los extranjeros.

En amarillo podemos encontrar a países como España, Francia, Alemania y Reino Unido, los cuales no son extremadamente peligrosos, pero como anteriormente está definido, tienen un índice de inseguridad y de violencia aunque sea baja y pueden sufrir la amenaza de atentados terroristas para los cuales se considera que cuentan con capacidades de respuesta limitadas.



En naranja podemos encontrar países como Brasil y casi la totalidad de Colombia donde pueden ocurrir actos de violencia e inseguridad y el estado no cuenta con un adecuado nivel de respuesta ni proporciona el suficiente amparo a sus ciudadanos y/o turistas.

Por último, en rojo están las zonas peligrosas y en rojo más oscuro las extremadamente peligrosas que pueden sufrir un constante enfrentamiento bélico. Aquí se encuentran Venezuela, o zonas de Colombia y luego países como Siria, Yemen, Irak, el norte de Nigeria, que están en constante conflicto bélico y de guerra.

En contraposición con las posturas antes mencionadas respecto al terrorismo y el impacto que pueden tener estos ataques sobre el turista, Yuval Noah Harari[11] publica en su reciente libro *21 lecciones para el siglo XXI* (2018) el porqué del temor a los atentados terroristas o a la incertidumbre que estos pueden generar si hay otras cosas aún más peligrosas o que provocan mayor cantidad de muertes. Tal es así, que Harari menciona *"En comparación, los accidentes de tráfico matan anualmente a unos 80.000 europeos, a 40.000 norteamericanos, a 270.000 chinos y a 1,25 millones de personas en todo el mundo. La diabetes y los niveles elevados de azúcar matan al año a hasta 3,5 millones de personas, mientras que la contaminación atmosférica, a alrededor de 7 millones. Así, ¿por qué tememos más al terrorismo que al azúcar, y por qué hay gobiernos que pierden elecciones debido a esporádicos ataques terroristas, pero no debido a la contaminación atmosférica crónica?"* (cap. 10: 181).

Asimismo, compara los atentados terroristas con un espectáculo teatral dado *"que provocará al enemigo y lo hará reaccionar de manera desproporcionada. Los terroristas montan un espectáculo aterrador de violencia que se apodera de nuestra imaginación y la vuelve contra nosotros".* Y asegura que *"el éxito o el fracaso del terrorismo depende pues, de nosotros".*

Steven Pike, en su libro *Destination Marketing Organisations* (2004), señala que el sector turístico es sumamente sensible a factores externos pero tiene una recuperación mucho más rápida que otras industrias. Un estudio realizado por Skyscanner[12] reveló que países que han sufrido devastadores catástrofes como Japón o Tailandia, no solo han recuperado el interés turístico internacional sino que lo han aumentado en comparación con las cifras anteriores a la crisis.

[11] Historiador y escritor israelí, profesor en la Universidad Hebrea de Jerusalén. Este libro mencionado se transformó en un importante best seller reciente.

[12] Realizado con datos del sitio web Skyscanner.

Así también lo cree Juan Carlos Tárraga, subdirector general de Willis Towers Watson, quien en el Foro Hosteltur 2019 señala[13] que *"El turismo es una industria que efectivamente tiene ya mucha fuerza pero a la vez tiene una gran sensibilidad a los acontecimientos que ocurren en el mundo y su reacción siempre es rápida y contundente, pero transitoria a la vez. Por tanto, cuanto más preparadas estén las empresas en el análisis y la identificación de sus riesgos, su formación continua, la gestión de crisis y sus planes de continuidad de negocio, mayor será su capacidad de respuesta y de minimizar cualquier impacto en su cuenta de resultados".*

Taleb Rifai, ex secretario de la OMT, expuso[14] *las consecuencias transversales de las crisis y cómo estas afectan la percepción y la imagen de los destinos turísticos, tienen una importancia vital para el turismo, siendo en estos casos la comunicación estratégica en situaciones de crisis, las relaciones con los medios y la utilización de la inteligencia de datos (big data), fundamentales para acelerar el proceso de recuperación".*

[13] Entrevista realizada por Hosteltur el 15 de abril de 2019 "Identificar y controlar riesgos, básico para la empresa en el nuevo ciclo".

[14] Sesión de trabajo con países europeos para tratar la cuestión de la comunicación de crisis en el turismo. El evento se celebró en la sede de la OMT en Madrid, con el apoyo de Amadeus IT Group organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Comisión Europea de Turismo (CET) (2016).

4. METODOLOGÍA

Para poder llevar a cabo la finalidad de este Trabajo Final de Maestría, que es explorar si los factores externos vinculados a la inseguridad afectan o no al turismo y al turista argentino, se utiliza un estudio de investigación de tipo cualitativo. Aquí se *"utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación"* (Hernández Sampieri y otros, 2014). Este tipo de estudio permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos. Lo que permite que a las preguntas ya definidas, se las pueda revisar y volver a formular para obtener mejores resultados. Aquí no se probarán hipótesis, sino que se generarán durante el proceso de investigación y se perfeccionarán a medida que se va recolectando más información. La hipótesis es un resultado de este proceso.

La búsqueda y recolección de datos no tiene por qué ser estandarizada ni predeterminada. Aquí se realizó una exhaustiva búsqueda de información utilizando como principales fuentes de investigación libros, artículos, y documentos estadísticos para poder plasmar en datos concretos cuáles fueron los impactos de estos factores externos sobre la actividad turística.

Asimismo, aquí se utiliza la observación del investigador para analizar y ver cómo es el comportamiento de los turistas durante la contratación de un viaje y luego observarlos en el caso de tener que hacer una modificación de lo contratado a causa de cualquier de los fenómenos mencionados. Esto fue posible dado que al trabajar la autora en una agencia de viajes, se pudo observar y consultar las diferentes opiniones al respecto y saber qué actitud tomarían ellos frente a estas circunstancias. También en el caso de que tengan un viaje contratado y lo hayan modificado, por qué tomaron una determinada decisión o cuál fue el factor que los hizo modificar o no lo planeado. Hay aquí también una no menor cuota de experiencia comercial de la autora en su trato diario con viajeros.

Por otro lado, un importante factor de recolección de información fueron los cuestionarios estructurados dado que permiten al investigador recabar sobre las opiniones del encuestado de un modo más sistemático que el de las conversaciones con viajeros.

La estructura de este trabajo fue dividir en capítulos cada uno de los factores externos aquí investigados para desarrollarlos con información completa y concreta de diferentes estudios de caso.

El primer capítulo está enfocado a las catástrofes naturales como tsunamis, terremotos y huracanes que influyeron en la actividad turística. Aquí se tomó la decisión de seleccionar solo algunos hechos de gran magnitud e importancia que marcaron un momento en la actividad turística. Se utilizó como caso de estudio el tsunami en Tailandia ocurrido en 2004, el caso de los huracanes en el Caribe, utilizando como casos concretos el de Puerto Rico y el estado de Florida en Estados Unidos. Por último, el caso del terremoto seguido de tsunami en Japón en 2011.

El segundo capítulo presenta el enfoque de los actos bélicos y/o delictivos en diferentes partes del mundo. Los casos de estudio aquí utilizados fueron los conflictos armados en Colombia, el caso del alcalde Giuliani en Nueva York, los actos delictivos en Río de Janeiro, los actos bélicos y delictivos en Sudáfrica y por último, el conflicto bélico entre Palestina e Israel.

El tercer capítulo, y no por eso menos importante, está enfocado en los atentados terroristas ocurridos a lo largo de los años. Aquí se aprovechó como fuente de información el Trabajo Final de Maestría realizado por Magdalena Taboada[15] cuyo título es *Violencia, terrorismo y turismo. Hacia nuevos paradigmas a la hora de viajar*. Fue presentado en 2017 y dirigido también por nuestro director Enrique Amadasi. Se tomaron algunos casos allí presentados y se extendió la investigación al día de hoy. Debe aclararse que los alcances de ese otro estudio son menores que el nuestro, porque está focalizado en el terrorismo, siendo solo una de las dimensiones de la inseguridad aquí investigadas. Los casos de estudio seleccionados fueron el atentado al World Trade Center en 2011 como punto de partida de un cambio cultural en la manera de viajar, el caso de los atentados en Europa donde se seleccionaron algunos países para describir atentados sufridos en alguna de sus ciudades. Estos fueron: España donde se analizó el caso de los atentados en Madrid y Barcelona y Cambrilis; el caso de Reino Unido donde se utilizó el caso de Londres y Manchester; Francia, con los casos de Niza y

[15] Aprovechar su experiencia académica como estudiosa en ese campo y la oportunidad de "correr la frontera del conocimiento" a partir de dos estudios con parecidos objetivos fue la razón que fuera invitada como codirectora del presente trabajo. Esta ventaja también significó un desafío adicional, en la medida que en el tema del terrorismo hubo que partir de "un piso" más alto porque se disponía de un estudio reciente anterior, cosa que no ocurría con los otros dos temas.

París; y por último el caso de Bélgica. Se incluyó además el caso de los atentados ocurridos en Egipto.

El cuarto capítulo presenta los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas. La metodología utilizada fue diseñar tres formularios de encuestas diferentes para cada uno de los capítulos antes mencionados, para poder obtener información específica de cada uno de ellos. Las encuestas constituyen una técnica propia de investigaciones sociales que permiten generar datos cuantitativos. Es una herramienta que permite la rápida y razonable recolección de datos acerca de una diversidad de variables con el fin de generar evidencia empírica sobre diferentes tópicos. Al ser un mecanismo cuantitativo, no permite profundizar temáticas ni analizar procesos; para ellos, utilizamos las entrevistas.

La Real Academia Española define este tipo de recolección de datos como *"conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho".* Este modelo de recolección de datos tiene su origen en los Estados Unidos en las investigaciones de mercado y sondeos de opinión ante las elecciones de la Casa Blanca. Referentes como George Gallup[16] o Archibal Crossley[17] habían comenzado a recolectar muestras para realizar una previsión en la elección del presidente Roosevelt. A partir de ese momento, las encuestas se comenzaron a utilizar en cualquier campo de investigación para obtener datos empíricos.

El método para elaborar las frases utilizadas en las encuestas de este trabajo y su tipo de respuesta se basó en la lógica de la escala de Likert. Rensis Likert fue un psicólogo que elaboró una herramienta de medición que a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado hacia una determinada oración afirmativa o negativa que se le proponga. El encuestado responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Esta escala de intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto va desde un total desacuerdo a un totalmente de acuerdo.

Las encuestas fueron dirigidas a personas mayores de 18 años, que hayan realizado al menos cuatro viajes y a personas que no estén relacionadas con la actividad turística -sea como trabajadores o como estudiantes- sino que sean simples turistas y viajeros. Las

[16] George Horace Gallup fue un periodista, matemático y estadístico estadounidense. Fundó el American Institute of Public Opinion, en 1935 para realizar sondeos electorales en Estados Unidos, conocer los gustos de la gente y estudiar la opinión de la masa social.

[17] Archibal Crossley, matemático y estadístico estadounidense. Creador de *The Crossley Poll.* Un tipo de encuesta de sondeo masivo.

encuestas están formuladas con frases que pueden ser con connotación positiva o negativa, a las cuales se puede responder con el siguiente grado de respuesta: muy en desacuerdo, desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo. Sin embargo, a la hora de analizar la información recogida se opto por un sistema clasificatorio de solo tres categorías: a) de acuerdo, que incluye tanto "de acuerdo" como "muy de acuerdo", b) indeciso, c) en desacuerdo, que incluye tanto "desacuerdo" como "muy en desacuerdo".
De la encuesta del primer capítulo "Catástrofes naturales y turismo" se obtuvieron 247 respuestas. Para el segundo capítulo "La relación entre actos bélicos y delictivos en el turismo" se obtuvieron 220 respuestas, mientras que en la encuesta dirigida al tercer capítulo "¿Existe relación entre el terrorismo y el turismo?" se obtuvieron 235 encuestas.
Las encuestas fueron distribuidas a través de diferentes plataformas de Internet que permiten el rápido acceso a las mismas, dado que fueron generadas a través de un Google Drive que permite compartir el link de la misma y que el encuestado pueda responder fácilmente. No solo se distribuyeron encuestas de manera online, sino también de manera presencial.
Se utilizaron divisiones de rangos etarios que permiten establecer parámetros y saber cuál es el tipo de turista que se ve más afectado y cuál es el menos afectado y dentro de qué rango etario se encuentra. El rango etario utilizado es:

- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a 59 años
- 60 años y más

En cambio, a la hora de realizar el análisis de la información recogida se optó por agrupar estas categorías de edades, constituyendo solo tres intervalos: a) de 18 a 39 años, los más jóvenes, b) 40 a 59 años, en edades intermedias, c) 60 años y más, los mas viajeros.
En forma complementaria, también se utilizaron entrevistas. Las mismas fueron dirigidas a personas mayores de 18 años, que hayan viajado y que no estén relacionadas con el ambiente profesional del turismo. Se realizaron cuatro entrevistas por cada tema, para poder obtener de primera mano las opiniones, creencias y pensamientos de los entrevistados. Aquí lo difícil es poder meterse en la perspectiva del entrevistado, lo que el objeto de estudio significa para él.

Para el corpus del trabajo, que son los primeros tres capítulos, se trabajó con la actualización de información en artículos de publicaciones periodísticas, revistas y sitios web de turismo, sobre los atentados y catástrofes naturales que ocurrieron y siguen ocurriendo alrededor del mundo. Dado que se trata de temas muy dinámicos y de permanente actualidad, siempre va a haber nueva información a incorporar en el trabajo y por ello fue importante ir actualizándose e incorporándola a este proyecto.

CAPÍTULO 1: LAS CATÁSTROFES NATURALES Y EL TURISMO

Cuando una catástrofe natural ocurre, ya sea tsunamis, terremotos o huracanes, se producen daños económicos que afectan a diversas actividades, entre ellas el turismo. El daño económico se ve reflejado en los daños materiales de las instalaciones e infraestructura del lugar pero además en la cantidad de ingresos por turismo que recibía dicho lugar. Cualquiera de estos fenómenos puede afectar directamente en los turistas que tenían previsto visitar el lugar. Hay quienes deciden no hacerlo, por temor a cómo encontrarán el lugar y quienes deciden o conocen el lugar a través de estos fenómenos y los impulsa a visitarlo.

Asimismo, las redes sociales y la comunicación masiva influyen en el imaginario que tenía el turista sobre un determinado lugar. Ya sea por desinformación o la exageración del estado del área afectada, lo que produce que el turista quiera visitarla por simple curiosidad de conocer y ver el estado en el que se encuentra. Es por ello que a veces el lugar afectado puede recibir mayor cantidad de turistas después de una catástrofe de las que recibía antes de ella. Tal como expresa Eliana Gómez, representante de Skyscanner[18] para el mercado español, *"La aparición de imágenes de un determinado destino, aunque sea por motivos trágicos, ayuda a situarlo en el mapa y para unos, despierta el interés ya que confía que, una vez pasado el desastre no hay probabilidad de que otro vuelva a suceder y ello anima a visitarlo. También es una muestra de solidaridad de muchas personas hacia un lugar que necesita más que nunca recuperarse. Y por último a otros les mueve la curiosidad de ver el desastre o dónde sucedió".*

Sin embargo, querer visitar un lugar después de una catástrofe, puede traer como consecuencia una "mala imagen" de la experiencia vivida que se transmite de boca en boca a futuros turistas, afectando el interés de otros. Dado que la percepción que tiene el turista sobre el riesgo del destino, impacta en las decisiones de compra, y como consecuencia, producir el descenso del ingreso de turistas.

Por otro lado, existen aquellas personas que simplemente deciden posponer o cancelar su viaje para aquel momento en el que sientan seguro viajar a ese determinado lugar. Simplemente por no querer exponerse a que algo suceda o a vivenciar unas vacaciones donde no se pueda disfrutar ni descansar, ni conocer un destino tal como era antes de una catástrofe.

[18] Skyscanner: sitio web.

De acuerdo a un artículo publicado en el sitio web Hosteltur, para 2018 existirán cuatro miedos que alterarán la manera de viajar de los turistas. Dicha conclusión se ha sacado en base a una encuesta realizada en la feria de turismo World Travel Market en noviembre de 2017, que plantea que los principales temores serán: atentados terroristas, crisis de refugiados, inestabilidad política y desastres naturales. Si bien no afectará la cantidad de turistas que viajen, cambiará las elecciones e influirá en los destinos que visiten. Algunos se beneficiarán y otros notarán una caída en la cantidad de visitantes.

En el informe *Cambio climático y Turismo,* realizado por diferentes expertos de la Organización Mundial de Turismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Meteorológica Mundial (OMM) con el fin de reunir información básica a ser destinada para la segunda Conferencia Internacional sobre Cambio climático en Davos (Suiza, 2007), se había declarado que *"Es evidente que las variaciones y cambios climáticos afectan al sector y los destinos turísticos. El clima determina la duración y la calidad de las temporadas turísticas e influye decisivamente en la elección de los destinos y el gasto turístico"*. Asimismo, menciona que es importante entender también el rol que cumple el medioambiente en el turismo y cómo es afectado por el turismo masivo, las emisiones de gas y como ello altera la elección de los turistas. Por ello, es importante analizar y entender qué es lo que sucede y cuáles son los efectos que dejan este tipo de catástrofes tanto en un destino como en el turista. En lo que sigue a continuación, se seleccionan diferentes casos de estudio de acontecimientos naturales que forman y formaron parte de la opinión pública. El principal fin será analizar y entender la magnitud de estos desastres y cómo se pueden recuperar y si influyeron o no en el ingreso de turistas. Dado que si bien cualquiera de estas catástrofes es devastadora, el estado de emergencia genera oportunidades para lograr retos de competitividad y sostenibilidad para reconstruir los recursos dañados.

1.1 El caso del Tsunami en 2004: sus efectos en Tailandia.

El 26 de diciembre de 2004 ocurrió el terremoto submarino más conocido como "Tsunami", cuyo origen deriva del japonés que une "Tsu" (puerto) con "Nami" (ola), y que sacudió al Océano Indico con una magnitud de 9,1, lo que produjo que las placas tectónicas ejercieran fuerza y choquen enviando sus vibraciones al océano. Su epicentro fue en la isla de Sumatra (Indonesia) y afectó a diferentes países al sur y este de Asia. Sus

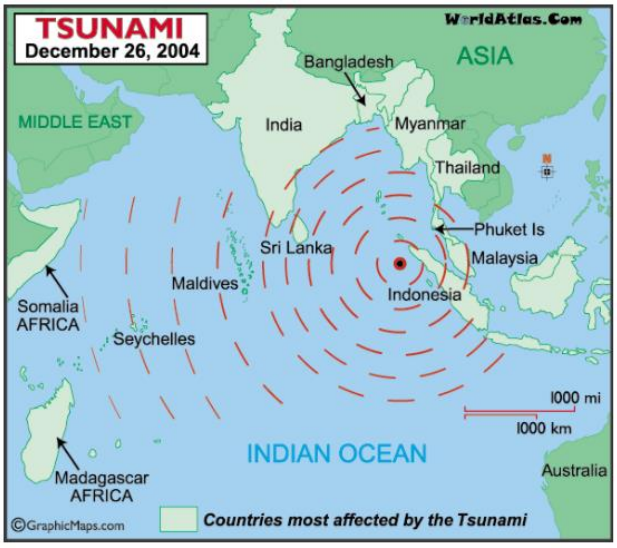
olas fueron de hasta 30 metros en ciertas zonas, que incluso llegaron hasta las costas africanas de Somalia y Kenia, y también las costas del norte y del sur de América.

Como resultado de este temblor, el centro norteamericano de investigación United States Geological Survey advirtió que 1.200 kilómetros del límite de la placa se desplazaron.

Se calcula que 227.898 personas perdieron la vida. Fueron aproximadamente 160.000 en Indonesia, 35.000 en Sri Lanka, 16.000 en India y 8.000 en Tailandia[19].

Este tsunami también dejó a casi 2 millones de personas desplazadas de sus hogares y alrededor de un millón y medio que perdieron su fuente de trabajo.

La destrucción de los hoteles, instalaciones e infraestructura en general causó la caída de casi el 90% de la demanda de habitaciones y como consecuencia, alrededor de unas 100.000 personas perdieron su empleo en el sector turístico.



En el caso de Tailandia, para enero de 2005 había sufrido una caída del 26% en el ingreso de turistas. La mayoría de los hoteles recibía cancelaciones de reservas. Las áreas mayormente afectadas fueron Phuket, Krabi y Phangnga, donde la tasa de ocupación hotelera resultó solo del 10% al 15%. Aquellos empleados que continuaron trabajando se vieron afectados por una reducción de hasta un 50% en sus salarios a causa de la reducción de la jornada laboral, de la baja ocupación y la pérdida de propinas.

Estas tres áreas de Tailandia generaban casi la cuarta parte de los ingresos turísticos de todo Tailandia y en ese entonces se había calculado una baja de un 0,5 % en el Producto Bruto Interno (PIB), aunque se esperaba que esto fuera compensado con la desviación del turismo hacia otras zonas como Chiang Mai o Koh Samui.

[19] Fuente: United States Geological Survey, centro norteamericano de investigación.

Si bien el tsunami causó grandes destrozos, en el caso de Phuket no afectó a toda la isla sino a determinadas zonas costeras. Por ejemplo, el Hotel Phuket Orchid Resort no se vio afectado por el tsunami pero sí por las consecuencias que este trajo en general. El gerente del Hotel Vitaya Boonmee destacó *"Nos van a pagar por los próximos tres meses, y después necesitaremos encontrar otros empleos. Ya hay hoteles cerrados por daños, así que otras personas ya han perdido sus puestos de trabajo. En esta isla hay entre 35.000 y 40.000 habitaciones, y si los turistas no regresan en unos meses el personal de los hoteles va a sufrir las consecuencias"*. Es un ejemplo claro de que una catástrofe natural de esta dimensión tiene múltiples efectos aunque no cause daños como en las carreteras, edificios, casas de la ciudad. El efecto posterior puede ser peor porque es difícil recomponerse, reconstruir la localidad, cambiar la imagen e invitar a los turistas a que vayan a la zona turística a visitarla sabiendo que es una isla que puede volver a sufrir este tipo de catástrofe.

Destrozos en la Isla Phi Phi

El Ministerio de Trabajo de Tailandia trabajó con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para lanzar programas para iniciar o mejorar pequeñas empresas, para capacitar a los trabajadores que habían sufrido accidentes que los imposibilitaron de sus tareas diarias para poner en práctica técnicas de reconstrucción de infraestructura que permitieran generaran la mayor cantidad de puestos de trabajo.

Asimismo, la OIT organizó reuniones y talleres para que participen las autoridades, empleadores y trabajadores junto con diferentes ONGs para que puedan intercambiar opiniones, recomendaciones y discutir sobre cuáles eran las prioridades y metas a cumplir.

Muchos de los trabajadores que perdieron el empleo, alrededor de 120.000 personas, eran extranjeros y al haber perdido sus documentos en el tsunami, por temor a ser detenidos o deportados, estuvieron escondidos. Por ello, la OIT también trabajó en esta cuestión para que puedan recuperar su documentación, y puedan reinsertarse en el mercado laboral.

Por otra parte, la OIT formó parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en un programa de rehabilitación de Tailandia que contaba con una inversión de 9 millones de dólares para la recuperación de medios de sustento, vivienda y ambiente. Para el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la OIT contó con un presupuesto de 400 mil dólares para restablecer los medios de sustento relacionados a la actividad turística.

Las reformas fueron tomando color, y una de las localidades que había sido la más afectada -Patong en Phuket-, pudo recuperarse y el turismo volvió a reactivarse. En Bangkok, la recuperación también fue favorable y sus autoridades garantizaban que quienes habían trabajado allí podrían regresar una vez completada la recuperación. No fue el caso de la isla Phi Phi, isla muy elegida por mochileros, dado que pasado el año seguía presentando los destrozos que habían dejado las olas. La recuperación aquí fue mucho más lenta, existía el temor de que desarrolladores inmobiliarios o delincuentes quieran apropiarse de las tierras y desplazar a los dueños reales. Por ello, la ONU también tuvo que intervenir en la planificación y en la mediación de usos y accesos a la playa.

Una de las ciudades más devastadas fue el área de Khao Lak, donde alrededor de 50 hoteles fueron destruidos y miles de personas fueron arrastradas por las olas.

Hoy, 14 años después del tsunami que arrasó con ciudades y dejó lleno de escombros a islas paradisíacas, supieron reconstruirse poco a poco. Vuelve a resurgir la popularidad de las islas Phi Phi, por sus playas donde se puede practicar snorkel en el agua turquesa y disfrutar del paisaje.

La isla ahora cuenta con señalizaciones que marcan las rutas de evacuación en caso de tsunami y se especifica cuáles son las zonas más peligrosas con riesgo de maremotos. También cuentan con torres conectadas a sensores en el fondo del mar, que pueden detectar tsunamis antes de que lleguen a la costa, y con altavoces para alertar a la población. Un cambio significativo que implica una modificación en la conducta de la población local y en los turistas al poder entender y saber con anticipación el riesgo de determinadas zonas.

Si bien estas medidas no fueron preventivas sino reactivas, cumplen ahora la función de alertar y de tranquilizar a todos aquellos turistas que quieran visitar la isla transmitiendo que están más y mejor preparados que lo que estuvieron. Claramente, se considera la seguridad como un pilar a satisfacer en las necesidades básicas de un ser humano.

Pasados los seis meses del tsunami, el ministro de Turismo Somsak Thepsutin había declarado: *"Queremos llegar a la cifra de 13,38 millones de turistas este año, pero los*

datos muestran que todavía estamos lejos de ese objetivo". Sin embargo, la cantidad de visitantes al aeropuerto de Bangkok que generalmente recibe entre el 70% y 80% del total, había aumentado a 3,86 millones en la mitad de ese año respecto al mismo periodo del año anterior.

Débora Luhrman, analista de la Organización Mundial del Turismo (OMT), advirtió que el servicio aéreo y la capacidad hotelera se encontraban todavía un 20% por debajo de la que tenían antes del tsunami en todas las zonas afectadas. El año 2005 finalizó con 11,5 millones de turistas que representó un 2% menos que en 2004, una pérdida de casi el 60% de turistas en los meses de enero a agosto en las zonas más turísticas: Phuket, Khao Lak (Phang Nga) y Phi Phi. La isla Phi Phi contaba con 2.000 habitaciones y luego del tsunami quedaron solo 400 y en Khao Lak, de las 6.000 habitaciones que tenían quedaron operativas solo 500 habitaciones. Para 2007 ya se preveía que el incremento se sitúe en torno al 7%, menor al año 2006.

Para los meses de enero y febrero de 2007, la cantidad de visitantes provenientes de Asia Oriental, siendo que este mercado representa casi la mitad del total que recibe Tailandia, había caído un 7,3%, influido también por otros factores además del tsunami. El segundo mercado turístico importante para Tailandia es el europeo, que aporta casi un 35%. Un total de 1,77 millones de turistas extranjeros llegaron al aeropuerto de Bangkok en los dos primeros meses del año, un 2% más que en el mismo periodo de 2006.

La situación fue mejorando en el transcurso de los años y para 2010 había aumentado un 22% la cantidad de visitantes. Se han registrado casi 20 millones de entradas que duplican las cantidades recibidas antes del tsunami en 2004.

El número de visitantes españoles al país asiático ha pasado de los más de 33.000 en el año 2000 a unos 84.000 en 2007 y 116.414 hace dos años.

Hoy en día, Tailandia recibe mayor cantidad de turistas de los que recibía antes del tsunami, según el Ministerio de Turismo y Deporte de Tailandia. El turismo en Tailandia sigue en crecimiento. Tal es así, que en durante 2016, Tailandia recibió 32,59 millones de turistas extranjeros, algo que significó un incremento interanual de 8,9% respecto a 2015 y alcanza una facturación de 1,64 billones de baht (lo que representa aproximadamente 43.158 millones de euros), un 12,6% más que el año anterior. En cuanto al turismo doméstico, los turistas locales realizaron 148,03 millones de viajes durante el mismo año, lo que supone un aumento del 6,4% y una facturación de 870 mil millones de baht (unos 22,895 millones de euros) o un 8,3% más. Realizaron una campaña turística -

12 Cities Hidden Gems (12 ciudades de joyas ocultas)-, con la cual se obtuvo un ingreso total de 72,48 mil millones de baht (unos 190.74 millones de euros) o un 8,2% más.
Asimismo, las encuestas acompañan el crecimiento turístico dado que los turistas muestran su satisfacción con los servicios prestados con un 86,6% de satisfacción. Un 83,2% de los turistas afirma que su nivel de satisfacción es superior a lo esperado. Entre los factores atrayentes se encuentran: la belleza de los lugares (79,6%), la gastronomía (66,8%), los souvenirs (52%), la hospitalidad (49,8%) y las promociones turísticas (36%). Bangkok es la ciudad más destacada, con la mejor comida callejera de una lista que incluye a las 23 principales ciudades del mundo en esto (World´s 23 best cities for street food). Por su parte, Phang nga, Phuket y Chonburi son destinos de playa en los que el grado de satisfacción de los servicios prestados es superior a la media.

1.2 El caso de los huracanes en el Caribe.

Para comprender la magnitud de destrucción que puede dejar a su paso un desastre natural como un huracán, hay que conocer qué representa este tipo de desastre. Un huracán, es una gran tormenta que produce vientos destructivos, lluvias torrenciales, inundaciones y tornados. Dependiendo del lugar donde ocurra, será el nombre con el que se lo identifica. Puede ser tifón o ciclón pero en términos científicos el nombre para este tipo de tormentas es ciclón tropical. Aquellos ciclones que se forman sobre el Océano Atlántico y el Océano Pacífico oriental se llaman huracanes. Independientemente del nombre, todos se producen de la misma manera.
Un huracán se produce cuando se acumulan tormentas eléctricas que se desplazan sobre aguas oceánicas cálidas. Se mezcla el aire cálido de la tormenta y de la superficie y comienza a elevarse generando baja presión en la superficie del océano. Los vientos que circulan en direcciones opuestas hacen que la tormenta comience a girar y la elevación del aire cálido hace que la presión disminuya el valor de altitud. El aire comienza a elevarse más rápido para poder llenar este espacio de baja presión, atrayendo así más aire cálido de la superficie del mar y absorbiendo aire más frío y seco hacia abajo. A medida que la tormenta se va desplazando sobre el océano, va absorbiendo más aire húmedo y cálido, lo que produce que la velocidad del viento aumente a medida que el aire va siendo succionado por el centro de baja presión. Generalmente los huracanes están formados por un centro de vientos calmos, rodeados de una banda nubosa de fuertes vientos y tormentas con pesadas precipitaciones.

Los huracanes pueden ser clasificados en categorías, de acuerdo a la velocidad y vientos que tenga su desplazamiento. Estas categorías son:

- Categoría 1: velocidad de 119 a 153 Km/h.
- Categoría 2: velocidad de 154 a 177 Km/h.
- Categoría 3: velocidad de 178 a 208 Km/h.
- Categoría 4: velocidad de 210 a 249 Km/h.
- Categoría 5: y por último y más peligrosos, los de más de 250 Km/h.

Las diferentes formas en las que puede ocurrir un fenómeno meteorológico como este son:

- Depresión tropical: son vientos cuya velocidad máxima a nivel del mar es inferior o igual a 62 Km/h.
- Tormenta tropical: ciclón tropical de núcleo caliente, cuyo viento máximo a nivel del mar oscila entre los 63 y los 117 Km/h.
- Huracán: ciclón tropical de núcleo caliente cuya velocidad media a nivel del mar puede ser de 118 Km/h o superior, dependiendo de la categoría del huracán.

A lo largo del tiempo tuvieron lugar varios huracanes de categoría 5 que destruyeron todo lo que se encontraba a su paso. Dos de ellos fueron el huracán Wilma y el huracán Katrina, ambos en el año 2005 que provocaron la muerte de 1.833 personas y fueron considerados unos de los huracanes más mortíferos en la historia de Estados Unidos. Casi doce años después, la zona vuelve a tener huracanes de gran magnitud que azotan las islas del Caribe en América Central y la zona de Florida en Estados Unidos.

Estos huracanes que se llevaron a cabo el año pasado, son el huracán Harvey, María e Irma. Lo que hace "famosos" a estos huracanes es la rapidez con la que pasaron de categoría 1 a categoría 5 en tan solo 18 horas. Un efecto acelerado por la calidez del océano y las ráfagas de viento, algo que antes no sucedía.

- **Puerto Rico**

Los tres huracanes se llevaron a cabo de agosto a octubre y afectaron a diferentes zonas. El huracán María afectó principalmente a la isla de Puerto Rico, oficialmente Estado Libre Asociado de Puerto Rico, un territorio no incorporado a Estados Unidos de América con estatus de autogobierno. Antes del paso del huracán María ya había sufrido el paso del huracán Irma.

Al principio, se había mencionado la muerte de 16 personas, para luego confirmar la cifra real de 32 muertos. Las cifras han sido arduamente cuestionadas por profesores de universidades, profesionales de la CNN y del New York Times dado que los datos proporcionados por el Gobierno de Puerto Rico no coincidían con los datos que manejaban los directores de las funerarias de la isla.

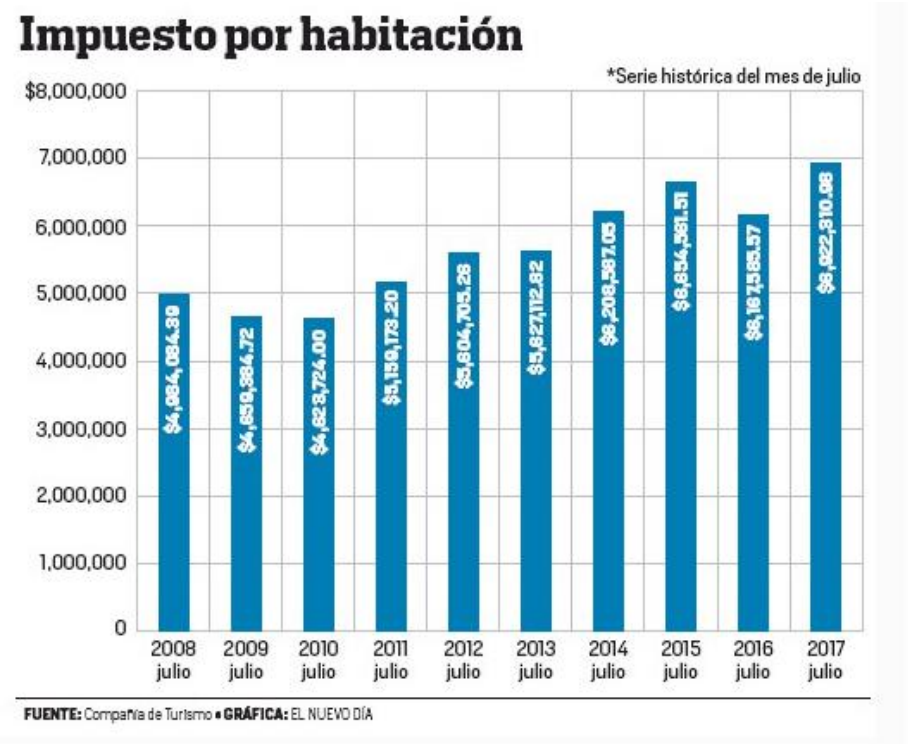
El Parque Nacional El Yunque, uno de los mayores patrimonios naturales de la isla, estaba parcialmente destrozado, junto con construcciones enteras destruidas, casi 3 millones de habitantes sin luz ni comunicaciones, sin combustible y no había agua potable ni alimentos básicos. Los cruceros habían cancelado y re programado sus itinerarios para no pasar por la isla. A una semana del huracán, solo unos pocos hospitales contaban con energía eléctrica y faltaba combustible para los generadores de los hoteles. Lo que implicó que tuvieran que evacuar a los pasajeros alojados. Asimismo, casi 11.000 personas se encontraban alojadas en refugios debido a las destrucciones de sus hogares. Poco después del huracán, fue declarado Zona de Desastre Federal.

En la imagen, una persona en bicicleta intenta avanzar en una carretera destrozada, en Toa Alta (Puerto Rico). Fuente: Diario El País.

Puerto Rico carecía de preparación y prevención para un hecho como este, agravando la crisis económica que arrastraba desde hacía más de una década, con una deuda de 70.000 millones de dólares. La isla, que se encontraba en pleno crecimiento turístico, durante los últimos años había recibido alrededor de 4 millones de personas lo que implicaba casi 7.000 millones de dólares en ingresos, siendo el turismo una de las fuentes de ingresos más importantes para la economía local.

En 2016 se desarrollaron proyectos con un valor de 580 millones de dólares y se planificaban obras que alcanzaban los 3.500 millones en hoteles, casinos, campos de golf y otros atractivos turísticos.

En julio de 2017, la isla había recaudado 8.922 millones de dólares en impuestos de ocupación hotelera, la cifra más alta para ese mes en al menos 10 años.



Tales condiciones eran tan positivas para Puerto Rico, que se había decidido establecer la Organización de Mercadeo de Destino (DMO por sus siglas en inglés) como una entidad independiente encargada de la promoción y el mercado de Puerto Rico como producto turístico. El fin era tener un ente independiente enfocado en el sector turístico que no sea afectado por los cambios de gobierno ni intereses políticos.

Por otra parte, el gobierno ofrecía incentivos para viabilizar proyectos turísticos mediante la Ley N° 74 de 2010, conocida como Ley de Incentivos para el Desarrollo Económico y Turístico Municipal. Algunos de los incentivos son: *"Créditos contributivos equivalentes al 10% del costo total del proyecto o el 50% del efectivo aportado por los inversionistas, lo que sea menor, exención de 100% sobre arbitrios de construcción municipales, exención de 100% sobre arbitrios en artículos importados e impuestos sobre la venta, exención de 100% en el pago de patentes municipales, exención de 90% en la contribución sobre ingresos, exención de hasta 90% en los impuestos sobre propiedad. Estos beneficios estarán vigentes por un periodo de 10 años a partir de la fecha de apertura del proyecto turístico elegible con derecho a extensión de 10 años adicionales*".

La ocupación hotelera en julio de 2017 representó un aumento del 4,2%, siendo mayor al mismo mes del año anterior y marcando una cifra record desde el 2015. La demanda aumentó un 5,3% representando 66,1 millones de dólares para el estado. Por otra parte, el turismo representa un 11,8% del total de empleos en el sector privado, aproximadamente 80.000 puestos de trabajo.

Tras el paso del huracán, se estimó que los daños ocasionados provocaron pérdidas de al menos 90.000 millones de dólares. Hoteles de grandes cadenas como el Meliá Coco Beach en Río Grande o el W Hotel en Vieques habían cerrado sus puertas por tiempo indeterminado. Pasados los cien días del huracán, la isla aún no había podido recuperarse y continuaba con falta de servicio eléctrico, agua potable, y hospitales en condiciones para atender a los damnificados. Al no contar con electricidad, no había posibilidad de tener calefacción, ni aire acondicionado, ni refrigeración.

La actividad turística se frenó por la falta de visitantes y de las condiciones adecuadas para que puedan hospedarse, provocando una recesión económica. En gran parte, las mejoras y recuperación de los daños causados dependían de cuán rápido llegaran los turistas a la isla. Casi a tres meses de pasado el huracán, todavía tenían casi un tercio de los hoteles cerrados, restaurantes y locales no tenían electricidad y las playas continuaban cerradas por la posible contaminación del agua.

José Izquierdo, director de la Compañía de Turismo de Puerto Rico (CTPR), había declarado: *"Ahora no es recomendable que los turistas vengan a Puerto Rico porque las condiciones no son las mejores. Sabemos que tendremos que 'reenfocar' el mensaje para que, una vez pase esto, la gente sepa que Puerto Rico estará listo para recibirlos para la temporada alta"*.

De acuerdo a la información del diario online *Mundo Hispano*, la señora Patti Weiss de 54 años de edad y de Pennsylvania, comentaba que la incertidumbre era demasiada. Tenía un crucero planeado para embarcar desde Puerto Rico para pasar Navidad en la isla pero lo modificaron para embarcar desde Florida. Patti Weiss, comentaba: *"Simplemente no sentía que era el momento adecuado para ir, era demasiado dudoso. Todavía estaba viendo fotos y los hoteles perdieron los generadores y simplemente no pude hacerlo"; "Estábamos realmente decepcionados, pero todavía tengo mi casa y el agua potable, así que esto no es nada comparado con lo que están pasando allí"*.

Carla Campos, representante oficial de Mercado de Puerto Rico, mencionó: *"no tendremos el mismo producto o capacidad de ofrecer las mismas experiencias, pero quizás vamos a tener más turismo de voluntariado, más grupos que vendrán a ayudar o más turismo corporativo. No perderemos las esperanzas de tener una temporada alta productiva"*. Lo cierto es que Puerto Rico no estaba preparado para semejante desastre y por ello el equipo de CPTR desarrolló un plan detallado de recuperación que se dividió en tres etapas. La primera etapa de alivio (del 21 de septiembre al 5 de octubre), la

segunda etapa de reconstrucción (del 5 de octubre al 4 de noviembre) y la última, de recuperación (4 de noviembre al 22 de diciembre).

Para mediados de diciembre de 2017, Puerto Rico contó con cien hoteles abiertos, 43 restaurantes en las áreas turísticas de la capital y 107 atracciones de turismo disponibles y funcionando. La CTPR había señalado en un comunicado: *"El destino ha sufrido mucho estos últimos meses pero ya se han realizado grandes progresos y está lista para recibir a los turistas".* Si bien reconocían que mucha gente iba a dejar de viajar, sostenían que había espacio para otro tipo de turismo más específico que podía compensar la caída de turistas. Por ello, se enfocaron en la promoción de turismo de voluntariado, para afrontar la baja de turistas de un 5% respecto al año pasado. Izquierdo había reconocido que *"no podían tener una campaña publicitaria tradicional exhortando a que visiten a Puerto Rico de la misma manera que se estaba haciendo antes con "Despacito" o apelando a ciertas atracciones turísticas que ya no están".*

La isla se fue recuperando y prevé que para junio de 2018 año se habrá recibido a más de un millón de pasajeros a través de los cruceros. Por otra parte, la temporada de invierno terminará con 14 embarcaciones utilizando San Juan como puerto base, siendo cuatro más que la temporada anterior, lo que proyecta que la temporada de cruceros 2018-2019 rompa record de pasajeros con 1,7 millones de pasajeros y un impacto de $ 250.000.000.

En cuanto al acceso aéreo, la industria se está restableciendo y continúa expandiéndose. Dos semanas luego del huracán María, el Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín (SJU) había restablecido 20 vuelos diarios. Actualmente, hay un promedio de 110 vuelos diarios.

La capacidad mensual de asientos continúa en aumento con un volumen de 391.000 en el mes de diciembre. Para julio 2018 se espera que la disponibilidad de asientos haya aumentado 81.000 espacios más.

"Las proyecciones son muy alentadoras y para el verano de este año los números de acceso aéreo habrán alcanzado los niveles del año anterior. Puerto Rico está creciendo a un paso más acelerado que destinos comparables que atravesaron por circunstancias similares. Este paso está impulsado por nuevas rutas y la frecuencia de vuelos, además del uso de aviones más grandes que añadirán mayor capacidad de asientos", indicó Carla Campos, directora ejecutiva interina de CTPR.

Para enero 2018 había 122 establecimientos hoteleros operando con un total de 12.458 habitaciones y se proyecta que este año se añadirán 2.670 habitaciones una vez que

finalicen las remodelaciones y refacciones de diferentes hoteles de cadena como Wyndham o Ritz. Asimismo, hay un 25% de habitaciones que están en proceso de desarrollo lo que equivale a 3.800 habitaciones nuevas, con hoteles próximos a inaugurarse como JW Marriot, Aloft, Four Seasons, entre otros, representando una inversión de 1,9 mil millones de dólares en proyectos nuevos y renovaciones que permitirán la creación de 3.831 empleos.

Por otra parte, finalizado el 2018 se estima que 122 atracciones, 13 campos de golf, 15 casinos y más de 4.000 restaurantes estén abiertos y operando con total normalidad.

Puerto Rico sigue en constante crecimiento y si bien resultó gravemente afectada por la crisis económica sumada al paso del huracán, ha sabido recomponerse de la situación y mejorar aún más las instalaciones y producto turístico. Parece ser que el paso del huracán quedó en el olvido, y la cantidad de turistas que reciban para ver el crecimiento de la isla sea mayor que en otros años.

Una de las campañas que realizaron para poder atraer más turistas, fue en la ciudad de Punta Santiago donde antes había un cartel escrito en la calle de S.O.S en agosto 2018 habían pintado un cartel de Bienvenidos. Jean Paul Polo, el responsable de Promoción Audiovisual de la Corporación para la Promoción de Puerto Rico como destino (DMO ,por sus siglas en inglés), dio a conocer que la campaña es una iniciativa para dar a conocer internacionalmente la puesta al día de la oferta turística.

Polo había declarado *"El turismo es crucial para Puerto Rico y por esa razón emprendimos la campaña"*. La campaña se puso en marcha debido a que seis meses después del huracán Maria mas del 50% de los viajeros encuestados dijeron que la cobertura negativa con las consecuencias del huracán impacto en la visión sobre Puerto Rico como destino, según el CEO de Discover Puerto Rico, Brad Dean.

A la izquierda, el mensaje que los vecinos de Punta Santiago, una barriada playera de Humacao, municipio de la costa este de Puerto Rico, lanzaron para sobrevivir después del paso del huracán. A la derecha, el mismo cruce de caminos, con un mensaje actual que dice "Bienvenidos. Covertheprogress -cubre el progreso-" EFE/Discover Pu

Según las estadísticas de la Compañía de Turismo de Puerto Rico sobre el registro de ocupación, en noviembre 2018 recibieron en total 102,638 visitantes entre residentes y no residentes considerando solo alojamiento de las aérea metropolitanas y de

alojamientos registrados. En el acumulado anual comparado con 2017, aún están por debajo de la cantidad necesaria para superar la cantidad de visitantes.

GOVERNMENT OF PUERTO RICO
Puerto Rico Tourism Company

Registrations and Occupancy Report
in Lodgings Endorsed by the PRTC

Revised Figures	November 2018	November 2017	% change	Calendar Year (January thru November) 2018	Calendar Year (January thru November) 2017	% change	Fiscal Year (July thru November) 2018-19	Fiscal Year (July thru November) 2017-18	% change
Metropolitan Area Lodgings									
Total Arrival Guests	102,638	36,936	177.88%	992,954	1,314,168	-24.44%	459,979	460,280	-0.07%
Non Residents	*88,326*	*32,013*	*175.91%*	*829,405*	*1,095,069*	*-24.26%*	*380,935*	*378,184*	*0.73%*
Local Market	*14,312*	*4,923*	*190.72%*	*163,549*	*219,099*	*-25.35%*	*79,044*	*82,096*	*-3.72%*
Occupancy %	75.30%	87.22%	-11.92	82.70%	80.47%	2.23	76.03%	82.75%	-6.73
Room Nights Sold	*151,414*	*174,924*	*-13.44%*	*1,902,985*	*2,061,089*	*-7.67%*	*784,893*	*923,548*	*-15.01%*
Room Nights Available	*201,079*	*200,552*	*0.26%*	*2,301,018*	*2,561,388*	*-10.17%*	*1,032,411*	*1,116,023*	*-7.49%*
Average Stay	*2.4*	*6.7*	*-4.23*	*3.0*	*2.8*	*0.18*	*2.8*	*3.4*	*-0.69*
ADR (average daily rate)	$145.63	$179.77	($34.13)	$161.94	$141.54	$20.40	$144.42	$138.91	$5.50

Para enero 2019, el panorama ya fue cambiando. Comparando la cantidad de visitantes recibidos en 2018 en el mismo año tuvieron un aumento del 61,3%. Y en el acumulado anual desde julio hasta enero como figura en la tercer columna, hubo un aumento del

GOVERNMENT OF PUERTO RICO
Puerto Rico Tourism Company

Registrations and Occupancy Report
in Lodgings Endorsed by the PRTC

	January 2019	January 2018	% change	Calendar Year (January) 2019	Calendar Year (January) 2018	% change	Fiscal Year (July thru January) 2018-19	Fiscal Year (July thru January) 2017-18	% change
Metropolitan Area Lodgings									
Total Arrival Guests	115,836	71,816	61.30%	115,836	71,816	61.30%	688,413	591,976	16.29%
Non Residents	100,765	59,679	68.84%	100,765	59,679	68.84%	577,208	490,137	17.76%
Local Market	15,071	12,137	24.17%	15,071	12,137	24.17%	111,205	101,839	9.20%
Occupancy %	76.70%	88.62%	-11.92	76.70%	88.62%	-11.92	75.75%	83.61%	-7.86
Room Nights Sold	167,753	194,419	-13.72%	167,753	194,419	-13.72%	1,108,142	1,295,132	-14.44%
Room Nights Available	218,712	219,378	-0.30%	218,712	219,378	-0.30%	1,462,914	1,549,002	-5.56%
Average Stay	2.4	4.0	-1.55	2.4	4.0	-1.55	2.7	3.6	-0.96
ADR (average daily rate)	$188.56	$186.36	$2.20	$188.56	$186.36	$2.20	$159.34	$154.59	$4.74

16,29%.

Es importante mencionar que en enero 2019 Puerto Rico recibió por primera vez al barco Simphony of the Seas de la naviera Royal Caribbean, siendo el crucero más grande del mundo. Un mes donde también rompió record con más de 200 mil turistas que visitaron la isla.

Carla Campos, ya directora ejecutiva de CTPR, expresó *"Durante ese mes, uno de los más activos de la temporada alta, Puerto Rico le dio la bienvenida a 209,974 pasajeros*

de cruceros al puerto de San Juan. Esta nueva cifra supera el récord anterior establecido en el mes de diciembre de 2014 con 202,744 pasajeros".

De acuerdo a las proyecciones realizadas por la CTPR para el año fiscal 2018-2019 indican que será un año record para la industria con la llegada de alrededor de 1,7 millones de pasajeros.

- **Florida**

Otra de las zonas afectadas por los huracanes es el estado de Florida, el cuarto estado más poblado de Estados Unidos con 21 millones de habitantes, que afecta principalmente a las zonas de Miami, Orlando, Naples, entre otras. La temporada de huracanes va de julio a noviembre aproximadamente y es uno de los destinos más elegidos por los argentinos a quienes no les importa demasiado su estacionalidad o limitación en cuanto a la temporada de huracanes dado que el público argentino viaja durante todo el año.

El huracán Irma también pasó por la costa y afectó primero al archipiélago de los Cayos, que ya cuenta con un largo historial de huracanes y desastres; la crecida de las aguas inundó los islotes y dejó edificios en destrucción. Seis millones de personas habían sido evacuadas en Florida, y al menos 25 personas murieron por el avance del huracán donde llegó a alcanzar los 300 kilómetros por hora. Según la Cruz Roja Internacional, más de 1,2 millones de personas han sido afectadas. Además, el daño representa un impacto económico de 60.000 millones de dólares en Estados Unidos y el Caribe.

ISLAMORADA, FLORIDA. Bill Quinn vuelve a su casa y mira los destrozos causados en su remolque por el huracán en el Seabreeze Trailer Park en Islamorada. El **Irma pasó por los Cayos como categoría 4** con vientos de 130 mph. | Foto: Getty Images | Univision

Tras el avance y el paso del huracán por las islas del Caribe, Florida se preparaba y las autoridades ordenaron evacuar 6,3 millones de personas (más del 25% de los habitantes de Florida), y más de 650.000 personas ya habían evacuado la zona. Brock Long, director de la Agencia Federal de Atención de Emergencias (FEMA por sus siglas en inglés),

había declarado *"Irma es una amenaza que va a devastar Estados Unidos, tanto Florida como en alguno de los otros estados del sureste".* Una de las zonas más afectadas fue Islamorada en la zona de los Cayos, donde un complejo de tres pisos se hundió en la arena llevándose sus 12 apartamentos como si se lo hubiera tragado. La destrucción total fue del 25% de los edificios, mientras que otro 65% resultó dañado por la fuerza de los vientos del huracán. Aproximadamente, el 85% de los 85.000 residentes permanentes de los cayos, habían salido antes de la llegada del huracán.

El principal problema que presentó los Cayos luego del huracán, fue que los trabajadores no solo se quedaron sin trabajo sino que sin viviendas. La mayoría de los trabajadores que vivía allí, alquilaba trailers o vivía en botes que fueron totalmente destruidos y el plan del gobierno era levantarlos como chatarra. Se generó una crisis de viviendas donde los afectados comenzaron a pensar en migrar hacia otras ciudades por las dificultades para pagar los alquileres en otros tipos de viviendas.

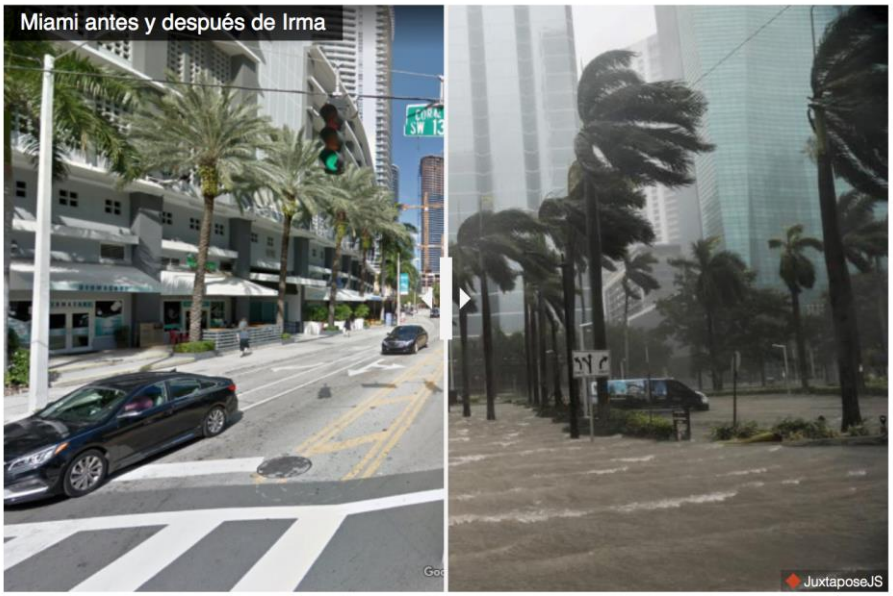
Por otra parte, es importante destacar que Florida implementa un estricto código de construcción que limitan las nuevas edificaciones, y la falta de espacio para levantar viviendas encarece aún más los precios. Asimismo, como la carretera que conecta los Cayos con la península de Florida es una sola, las autoridades quieren limitar el crecimiento de la población para que en caso de que vuelva a ocurrir un hecho como este, todos los residentes puedan evacuar en 24 horas.

Florida es el estado con mayor número de trailers en Estados Unidos, y el huracán demostró que sin buenas medidas de seguridad, son las viviendas más vulnerables. Según el censo de 2010, el 75 % de la población es de origen latino y el 43% vive bajo la línea de la pobreza.

Respecto a esto, Zulaika Quintero, directora de Immokalee Community School, había comentado: *"En el colegio, tenemos como unas 10 ó 15 familias con la mitad de sus trailers dañados. Si no se destruyeron, entró mucha agua, porque los trailers no están en las mejores condiciones que digamos. Son viviendas que ya ni se deben de ofrecer, pero es lo único que hay y es lo único que nuestros padres pueden pagar. Y por eso viven como dos familias por trailer a veces; a veces hasta más porque (la vivienda) está cara y es lo único que se les renta, por no tener documentos".*

Por su parte, Miami presentó destrozos en sus carreteras, árboles caídos, miles de personas evacuadas, pero aun así el impacto no fue de tanta gravedad como lo fue en Puerto Rico. Además, la preparación que tiene tampoco fue la misma así como tampoco el estado de carreteras, edificios, etc. Se evacuaron a miles de personas a centros

preparados para huracanes, se previó y se informó a la gente que debían abastecerse de agua, alejarse de los vidrios y cada hotel que tenía huéspedes informaba que si el viento rompía los vidrios debían ir al baño y taparse con los colchones que tenían en el habitación.



Una vez ocurrido el huracán, la gente fue regresando a sus viviendas una vez recibida la autorización del gobierno para poder hacerlo. Otras aguardaban el regreso del suministro eléctrico y mientras habían comenzado las tareas de limpieza de las áreas afectadas.

A pesar de saber que Florida es zona de huracanes y de los huracanes que últimamente sufrió, ello no se ve reflejado en la cantidad de turistas que reciben. En 2016, el estado de Florida recibió cerca de 113 millones de visitantes, una cifra record que representó un aumento del 5,9 % respecto a 2015 (en 2015 fueron 106,6 millones de turistas). Este fue su sexto record anual consecutivo y en 2017, a pesar de los daños causados por el huracán, el estado de Florida estableció un nuevo record turístico con la llegada de 116,5 millones de turistas nacionales e internacionales, representando un 3,6% más que el año anterior.
En lo que respecta a procedencia de turistas, Argentina es uno de los países que más turistas envía a Miami. En 2016, la llegada de turistas argentinos aumentó un 14% y se ubican entre los cinco primeros del podio de acuerdo a un informe que realizó IPSOS, publicado por el Greater Miami Convention and Visitor´s Bureau (GMCVB). En 2015, viajaron 432.168 argentinos y en 2016, 492.671 de argentinos. Esto significó un aumento del 2,6% en recaudación respecto a 2015 y generó ingresos por 928.274.655 de dólares. Los motivos de viaje de los argentinos se centra principalmente en vacaciones o placer (un 84,1%) y el resto por negocios, visita a familiares y shopping.

Es claro que a través de los números de cantidad de visitantes que recibe Florida, los huracanes que recibe la zona no son un impedimento para viajar ni tampoco la temporada donde pueden ocurrir estos fenómenos. Esto se debe a que a pesar de ello, en Argentina suele haber promociones para nuestra temporada de vacaciones como puede ser julio o temporada media, ya en agosto-septiembre. Los potenciales turistas priorizan precio y tal vez no consideran en qué temporada estarán viajando.

1.3 El caso del terremoto seguido de tsunami en Japón, 2011.

Japón es un Estado insular de Asia oriental ubicado en el Océano Pacífico, el más desarrollado de Asia y uno de los más poblados. La isla más grande de Japón, donde se encuentra su capital Tokio, es conocida como la isla de Honshü. La misma está dividida en 47 prefecturas y cada una de ellas se encuentra dividida en ciudades, pueblos y aldeas. Japón se encuentra ubicado en una zona de actividad volcánica sobre placas de la corteza terrestre que año a año se hunden a gran velocidad geológica varios centímetros, lo que provoca la acumulación de tensiones que deben ser liberadas en forma de sismos.

El terremoto de 9 grados Richter ocurrido el 11 de marzo de 2011, considerado como el más fuerte en la historia de Japón y el quinto más fuerte en el mundo desde 1900, provocó destrozos en casas, edificios y rutas. Como si un terremoto no fuera poco, seguido al mismo, un tsunami arrasó el nordeste del país.

A unos 10 Km bajo el mar se produjo el sismo a las 2:46 am hora local, a unos 125 Km al este de la ciudad de Sendai, en la isla principal. El mismo fue seguido de más de 60 réplicas con una magnitud superior a 6 grados Richter, como se puede apreciar en detalle en la imagen.

Las olas alcanzaron los 10 metros de altura, todo el Pacífico fue puesto en alerta, incluidas algunas zonas costeras de América. Las zonas más castigadas, como puede verse en la imagen de la zona delimitada en amarillo, fueron Aomari, Iwate, Miyagai y Fukushima.

En esta última, dejó fuera de servicio los sistemas de refrigeración a las centrales nucleares Fukushima 1 y Fukushima 2 causando como consecuencia explosiones en varios reactores ocasionando emisiones radiactivas. Allí mismo se produjo un incendio en la sala de turbinas de la planta nuclear e inmediatamente evacuaron a los habitantes en un radio de 20 Km y se suspendieron los vuelos en la zona. Once de las 54 centrales atómicas fueron cerradas. En la ciudad de Ichiara, cerca de la capital, se produjo un gran incendio con llamas que llegaron a los casi 30 metros de altura. Asimismo, se reportó la contaminación radioactiva del aire, el agua potable y los productos alimenticios.

La ciudad de Matsushima, en la prefectura de Miyagi, un pueblo que vive del turismo gracias a sus paisajes, sufrió daños en toda su infraestructura. Yu Ota, representante del turismo y comercio de allí, había comentado *"antes del desastre, Matsushima estaba siempre llena de turistas surcoreanos y extranjeros en general, pero en verano de 2012 vimos muy pocos"*, y consideraba que esto era producto de la cercanía a la central nuclear de Fukushima.

Por otra parte, la ciudad de Tohoku en la prefectura de Aomori, también había sido gravemente afectada por el tsunami. Sin embargo, la ciudad para poder recuperar el turismo que había perdido, inició diferentes campañas para concientizar y apoyar los esfuerzos de reconstrucción. Debido a esto, muchas personas de otras ciudades llegaron dispuestas a ayudar con sus propias manos en las tareas de limpieza y reconstrucción de la zona. Además, el turismo nacional también aumentó en un intento de revitalizar económicamente la zona para colaborar con su recuperación. Una de las campañas que se realizó para la promoción turística de Tohoku un año después del desastre, por la Agencia de Turismo Japonesa, fue *Destination Tohoku*. El mismo contó con un presupuesto de 800 millones de yenes y el objetivo era claro: recuperar el número de

turistas en Tohoku dado que las cifras habían bajado entre un 20% y 40%. La campaña se realizó durante todo el año y se promovía la ayuda para recuperar el turismo disfrutando las aguas termales, los cerezos en flor, las delicias culinarias o festivales de la zona enfocada directamente al turismo nacional.

Vista parcial de las casas destruidas en Iwaki, Japón, tras el tsunami generado por el terremoto en ese país asiático 12/03/2011. (Foto: Hemeroteca PL)

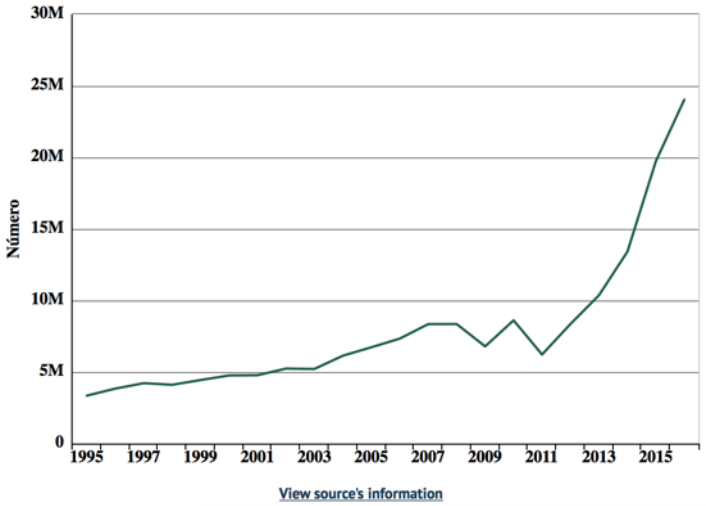
Habían dividido a la región en 28 zonas turísticas con un salón del viajero situado cerca de las estaciones de tren con guías turísticos que daban información de interés. Además, al ingresar por primera vez a la ciudad, a los turistas les daban lo que denominaron "Tohoku Passport" con el que se podían obtener descuentos en restaurantes y actividades turísticas. Meses más tarde, se decidió que la campaña pasara a ser de carácter internacional dado que la Oficina Nacional de Turismo de Japón había informado que el turismo internacional había caído en un 62% respecto a años anteriores. A partir de esto, el popular grupo de música en Japón *Arashi* grabó un video *Message from Japan* que se transmitió a más de 133 países en todo el mundo: se lo podía ver en lugares de gran importancia como las pantallas gigantes del Times Square en Nueva York, en aeropuertos y en embajadas japonesas de todo el mundo.

Richard Gross, geofísico de la Administración Nacional de la Aeronáutica y del Espacio (NASA), había calculado que la rotación de la Tierra se había acelerado en 1,6 microsegundos, producto del cambio en la masa de la tierra causada por el terremoto, provocando que ese día fuera un poco más corto.

El primer ministro japonés Naoto Kan había afirmado que su país se enfrentaba a su peor crisis desde la Segunda Guerra Mundial. Los rumores de un posible desastre en una planta nuclear, empeoraban la situación. Se encontraba luchando por controlar la fuga en los reactores de la central nuclear. Para el 24 de diciembre, el gobierno japonés declaró que había 20 mil muertos y 4.282 desaparecidos. Japón cuenta con diversas actividades económicas, y una de ellas es el turismo. Dicha actividad se vio afectada reflejándose en

la cantidad de turistas que la visitaron luego de ocurrido el hecho. En 2008 un estudio reveló que 4,3 millones de personas fueron empleadas en actividades relacionadas al turismo; sin embargo, para 2011 se redujo la cantidad de ingresos de visitantes en un 30% respecto al año anterior siendo el turismo de negocios el único que no se vio realmente afectado. Hiroshi Mizohata, comisionado para la Agencia de Turismo de Japón, comentó para el periódico japonés *Japan-i*: "*Yo creo que los turistas y visitantes están muy preocupados por la radiación y preocupados por los efectos de ésta en los alimentos y el agua. Pero quisiera confirmar, que aparte de 20 kilómetros alrededor de la zona de la planta nuclear de Fukushima Daiichi, las mediciones demuestran que el nivel de radiación del resto del país es similar al de Nueva York, Pekín, Paris, Berlín, Singapur o Seúl".*

Como puede verse en el gráfico a continuación, la cantidad de arribos de turistas a Japón, disminuyó notablemente. En 2011 hubo una baja de turistas de aproximadamente 2.392.000 respecto al año anterior. Sin embargo, para 2012, el ingreso fue mayor todavía aunque estaba en un 13% por debajo de la cantidad que recibían hace dos años. Igualmente, el incremento fue manteniéndose en aumento a lo largo de los años hasta 2016. El punto de mayor disminución en cantidad de turistas, se produjo en 2011, coincidiendo con el año de la catástrofe.



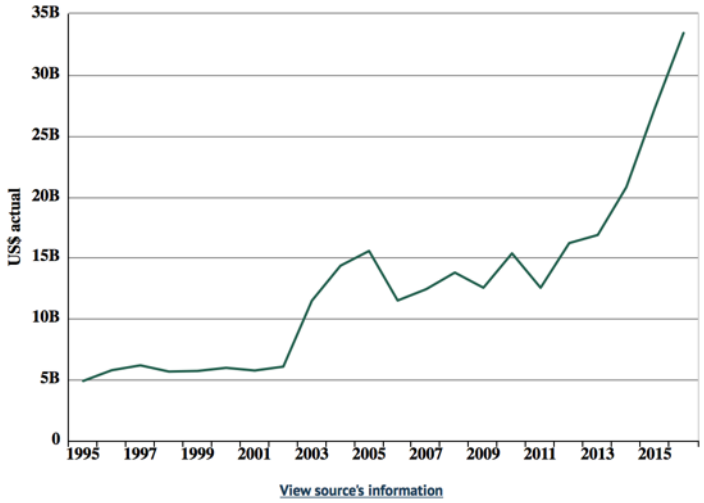
Fecha	Valor	Cambiar, %
2016	24.040.000	21,80 %
2015	19.737.000	47,15 %
2014	13.413.000	29,42 %
2013	10.364.000	24,00 %
2012	8.358.000	34,39 %
2011	6.219.000	-27,78 %
2010	8.611.000	26,82 %
2009	6.790.000	-18,69 %
2008	8.351.000	0,05 %
2007	8.347.000	13,81 %
2006	7.334.000	9,01 %
2005	6.728.000	

Lo cierto es que la idea de que haya habido una radiación en ciertas zonas de Japón, pone en alerta a cualquier turista que esté planeando visitarlo. Ya no se trata de catástrofes naturales, sino de químicos que pueden afectar la salud permanentemente.

El gobierno japonés estimó que los daños causados en infraestructura podrían superar los 25 billones de yenes (309.000 millones de dólares), lo que representa el 4,5% de su PBI

anual, sin tener en cuenta las perdidas en el comercio y el turismo. El sector agrícola se vio también fuertemente afectado como consecuencia de los altos niveles de radiación porque se había prohibido la venta de alimentos de la región.

Como consecuencia de la baja cantidad de turistas, también se ve afectado la cantidad de ingresos en US$ por turismo. Como se puede observar a continuación, en 2011 se produjo una reducción del 18% en ingresos respecto al año anterior. Sin embargo, en 2012, ya se ve un aumento aunque en 2013 se vuelve a reducir. Lo que está directamente relacionado con el ingreso de turistas y su gasto en el país.



Fecha	Valor	Cambiar, %
2016	33.427.000.000	22,51 %
2015	27.285.000.000	31,24 %
2014	20.790.000.000	23,27 %
2013	16.865.000.000	4,12 %
2012	16.197.000.000	29,23 %
2011	12.533.000.000	-18,38 %
2010	15.356.000.000	22,49 %
2009	12.537.000.000	-9,03 %
2008	13.781.000.000	10,94 %
2007	12.422.000.000	8,11 %
2006	11.490.000.000	-26,13 %
2005	15.554.000.000	

A pesar de los daños causados, Japón tuvo una rápida recuperación. Tal es así, que una de las carreteras que había sido destruida por completo, la reconstruyeron en solo seis días. Por otra parte, ya habían limpiado el aeródromo y una pista operativa para helicópteros para que la ayuda a diferentes pueblos se recibiera con mayor rapidez. Asimismo, el gobierno preparó leyes que permitían tanto acelerar la reconstrucción como la eximición de impuestos en aquellas zonas afectadas.

En 2016 el gobierno japonés anunció un nuevo plan para continuar con la aceleración de la reconstrucción de las zonas afectadas, teniendo como plazo que esté concluida al 90% para este año. El dinero que se destinó fue de 6,5 billones de yenes (57.051 millones de dólares). Este presupuesto se suma a lo que ya se había invertido entre 2011 y 2015: 26 millones de yenes (aproximadamente unos 231.000 millones de dólares). El nivel de recuperación que se había alcanzado para 2015 era de un 40% y todavía casi 59 mil personas vivían en casas temporales. Este plan también incluía “apoyo físico y mental” a los sobrevivientes del terremoto y tsunami y además el gobierno preveía revitalizar la zona como centro turístico y conseguir suspender las órdenes de evacuación de algunas

de las seis ciudades que continúan desalojadas por la radioactividad antes de marzo de 2017.

En 2017, Japón recibió 28.690.900 turistas, lo que representó un aumento del 19,3% y un nuevo record por quinto año consecutivo. Esta cantidad representa un 20% de la recibida en el 2016 y un triple que en 2013 y se proyecta que para el 2020 se reciban 40 millones de turistas.

La JNTO calcula que el gasto por parte de los visitantes extranjeros durante sus estancias en Japón alcanzó los 4.416 mil millones de yenes, un aumento del 17,8 %. El mayor porcentaje de gasto fue el derivado de las compras, con un 37,1 % del total, 1.639 mil millones de yenes. En segundo lugar se situó el gasto en alojamiento, con un 28,2 %, y el gasto en restaurantes en tercer lugar, con un 20,1 %.

Por otra parte, el gasto por visitante se redujo un 1,3 % hasta los 153.921 yenes, un descenso que se produce por segundo año consecutivo después de que en 2015 se alcanzase un máximo gracias al fenómeno del *bakugai* o "explosión de compras", protagonizado principalmente por los visitantes de China.

El Ministerio del Territorio, Infraestructuras, Transporte y Turismo explicó en un informe preliminar que el número de extranjeros que visitaron Japón en crucero en 2017 aumentó un 27,2 % respecto al año anterior hasta alcanzar las 2.533.000 de personas, un récord al alza por cuarto año consecutivo.

El turismo aquí ha sido considerado uno de los mejores de Asia y el cuarto a nivel global según el Índice de Competitividad en Viajes y Turismo 2017, una iniciativa del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés). Asimismo, obtuvo puntuaciones altas en casi todos los aspectos que se evalúan, especialmente en salud e higiene, seguridad y protección, recursos culturales y viajes de negocios.

CAPÍTULO 2: ACTOS BÉLICOS Y DELICTIVOS

En este segundo capítulo se desarrollan aquellos actos bélicos y delictivos que pueden influir en el comportamiento del turista y como consecuencia, en la actividad turística de un lugar. Por tal motivo, primero es necesario entender qué es lo que significa cada uno de ellos.

La palabra bélico procede del latín *bellicus* y de la palabra *bellum* que significa guerra. Un conflicto bélico es aquel en donde se produce un enfrentamiento entre dos o más grupos y puede darse por diversos motivos, entre ellos económicos, religiosos y/o étnicos. A lo largo de la historia han tenido lugar diferentes actos bélicos como la Primer Guerra Mundial, los bombardeos a Pearl Harbor en la Segunda Guerra Mundial y diferentes conflictos armados. Pero remontándonos a la actualidad, actos bélicos podemos decir que son aquellos ocurridos en Tierra Santa en Israel, la guerra entre una oposición armada y bélica con el gobierno en Colombia, los enfrentamientos entre delincuentes y policías en Río de Janeiro, entre otros.

Por su parte, un acto delictivo es todo aquel que está tipificado como delito por las leyes, el cual puede ser una reacción descontrolada consciente, inconsciente o simbólica frente a un estímulo y casi siempre tiene una motivación. Algunas de las características que pueden influir en los actos delictivos son:

- La raza, familia y cultura en la medida en la que inciten a cometer hechos delictivos. Como por ejemplo, convivir con delincuentes o personas de la familia que se dediquen a cometer delitos. A la larga, puede que intenten imitar el estilo de vida.
- Nivel educativo, dado que las personas con poca escolaridad tienden a cometer actos delictivos acompañados de violencia. Personas que no cuenten con educación, no pueden desarrollarse profesionalmente de la misma manera que una persona que sí recibió educación y por ello, para poder sobrevivir puede cometer algún delito.
- El desempleo en jóvenes y vivir en una comunidad con alto desempleo aumenta las posibilidades de que las personas que viven allí puedan sufrir algún tipo de violencia criminal. Como por ejemplo, la gente que vive en las favelas, puede no ser criminal pero aun así sufre las consecuencias de las actividades de los que allí residen.

- Vivir en una ciudad que no cuenta con presencia policial, genera más posibilidades para que se cometan delitos. Vivir en una "zona liberada" da lugar a que se comentan delitos dado que no hay nadie que controle ni imponga los límites necesarios para que se cumplan las leyes que determinan los delitos.

La seguridad es un factor que debe ser garantizado en cualquier parte del mundo, como parte de las necesidades básicas del ser humano, tal como mencionamos en el primer capítulo. Si bien los actos delictivos están penados por la ley, es importante hacer cumplir la ley en primer lugar para que estos actos no se lleven a cabo y pueda garantizarse el orden y la seguridad necesarios para todos los ciudadanos.

Como Peter Berger (1999) menciona: "*prácticamente todas las sociedades humanas experimentan algún tipo de conflicto, como los provocados por la divergencia entre intereses de clase, aspiraciones políticas o animosidad étnica*". Es decir que estos tipos de actos pueden ser comunes en cualquier parte del mundo. Sin embargo, no todas las ciudades del mundo son inseguras, algunas son más que otras y otras ni siquiera tienen niveles de violencia significativos. Sin importar el lugar, es importante que se garantice un ambiente seguro para que el turista pueda sentirse libre y cómodo al elegir un destino donde sabe que será cuidado o de que este tipo de actos no ocurrirán en primer lugar. Toda ciudad debería poder garantizar seguridad para aquellos visitantes como para la población local.

En la actualidad, aún hay ciudades que tienen altos grados de violencia donde el Estado no puede ejercer un control completo sobre ellas a pesar de haber implementado controles durante varios años. Tal es el caso de la ciudad de Medellín en Colombia con los conflictos armados o de Río de Janeiro en Brasil con los actos delictivos de algunas personas que viven en las favelas y de aquellos vinculados al tráfico ilegal de sustancias psicoactivas o también los conflictos en Sudáfrica, producto de la desigualdad social. Así como también, el conflicto bélico entre Palestina e Israel por la posesión de las tierras.

A continuación, estudiaremos el caso de estas ciudades, su relevancia con el turismo, cómo influyeron estos actos bélicos y delictivos y como se encuentran hoy en día.

2.1 Conflictos armados en Colombia

Colombia, un país soberano que se constituye en un estado unitario, social y democrático con forma de gobierno presidencialista, está dividida en 12 departamentos descentralizados y el Distrito Capital de Bogotá, sede del gobierno nacional.

Es la única nación que cuenta con costas en el Océano Pacífico y acceso al Atlántico a través del mar Caribe, lo que le permite tener playas de agua cristalina. Asimismo, es un país culturalmente rico, cuenta con diferentes parques nacionales de gran vegetación y paisajes y es mundialmente conocido por la producción de café.

A pesar de estos múltiples atractivos, es protagonista de diferentes actos bélicos como enfrentamientos armados, homicidios, y el desarrollo del narcotráfico que empañaron e influyeron en el desarrollo del turismo. Si bien no existe una fecha del inicio de estos conflictos, existen diferentes teorías sobre el desencadenante de los mismos. Se cree que alrededor de 1990 los conflictos han tenido mayor impacto en el turismo.

Dos de las principales ciudades, pero no por ellos las únicas, donde se desarrollaron estos conflictos son Bogotá y Medellín.

Bogotá, cuyo nombre oficial es Bogotá Distrito Capital, es la capital de Colombia y del departamento de Cundinamarca. Y es una de las ciudades donde el turismo se vio afectado por los actos delictivos y de narcotráfico que se llevaron a cabo en toda Colombia.

Entre 2012 y 2016 incautaron solo en Bogotá 12.405 armas de fuego ilegales, aproximadamente 2.481 armas por año. En 2016 ocurrieron 1.265 homicidios de los cuales 689 fueron cometidos con armas de fuego. Lo que representa que 3 de cada 5 homicidios son realizados con armas de fuego. En 2016, la ciudad aun no contaba con un plan ni estrategia para enfrentar el problema de las armas ilegales ni el narcotráfico. En este mismo año, la policía incauto 2.007 armas ilegales y la cantidad de delitos que se reportaron con arma blanca fueron 15.698, lo que significó un aumento del 120% respecto a 2010, y se reportaron 7.081 delitos con arma blanca; según datos del Centro de Investigación Criminal e INTERPOL o DIJIN, antiguas siglas de la Dirección Central de Policía Judicial e Inteligencia.

Por su parte, Bogotá es el tercer lugar del país en donde las autoridades incautan más armas; en primer y segundo lugar están Antioquia y Valle del Cauca.

El conflicto en la ciudad de Medellín, situada en la Cordillera Central de Colombia y capital del departamento de Antioquía, comenzó alrededor de los años 90. Una ciudad donde hay desigualdades sociales, económicas y políticas permitiendo la fragmentación

natural que suele caracterizar a los entornos urbanos. Además, forma parte del tráfico ilegal de sustancias psicoactivas cuyo combate ha potenciado tanto los conflictos propios como los derivados del tráfico. En consecuencia, al igual que Bogotá, fue reconocida como una de las ciudades más violentas del país y del mundo.

En el año 2000, el diario *El Tiempo* publicó que había alrededor de 8.600 sicarios en la ciudad y, de acuerdo al programa de Convivencia Ciudadana de la Alcaldía de Medellín, existían 8.000 jóvenes menores de 25 años que formaban parte de 138 organizaciones armadas de las cuales se estimó que un 84% estaban vinculadas a la delincuencia común y algunas al crimen organizado. Estos grupos no solo se dedicaban a la delincuencia, al tráfico de armas o de sustancias, sino que también ejercían prácticas extorsivas e intimidadoras sobre la población y sobre el accionar de los mismos. Las personas y actividades como el transporte o el comercio, estaban obligadas al pago de "impuestos" a cambio de "protección" o de seguridad para el desarrollo de sus actividades en los lugares donde el Estado no podía cumplir esa función.

Existen diferentes posturas sobre el conflicto armado generado por las guerrillas, entre ellos podemos encontrar que el conflicto se inició por la lucha de las tierras, considerado el mayor desencadenante de los enfrentamientos entre el Estado y las guerrillas. Por otro lado, se considera que el triunfo del capitalismo es otro desencadenante que generó conflictos sociales que permitieron que grupos insurgentes aparecieran, acompañado de un estado debilitado por el proceso desordenado y caótico de constitución y consolidación.

De acuerdo al informe *Medellín: memorias de una guerra urbana* realizado por el Centro Nacional de Memoria Histórica, 132.529 personas fueron reconocidas como víctimas directas del conflicto armado en la ciudad entre 1980 y 2014, lo que demuestra la dimensión en la confrontación entre guerrillas, milicias urbanas, paramilitares y las fuerzas estatales de la capital. Por otra parte, determina cuatro momentos importantes en la historia del conflicto:

- 1965 a 1981: El marchitamiento de la primavera de Medellín

Aquí comienza a percibirse la presencia y expresión de organizaciones relacionadas al conflicto armado nacional. El negocio de las drogas comienza a marcar dinámicas económicas y sociales y comienza a notarse el interés de diferentes sectores por hacer reformas políticas y económicas.

- 1982 a 1994: El “gran desorden” y el desafío armado del cartel de Medellín

Este periodo se caracterizó por el despliegue de violencia y el terrorismo del cartel de Medellín, encabezado por Pablo Emilio Escobar Gaviria junto con la complicidad de las instituciones estatales. Las fuerzas del estado no fueron suficientes para garantizar la seguridad ni para controlar la violencia, por ello se llevaron a cabo prácticas ilegales lo que determinó en la denominación de la “guerra sucia”. En 1993, el líder más conocido del tráfico ilegal de sustancias, Pablo Escobar, fallece.

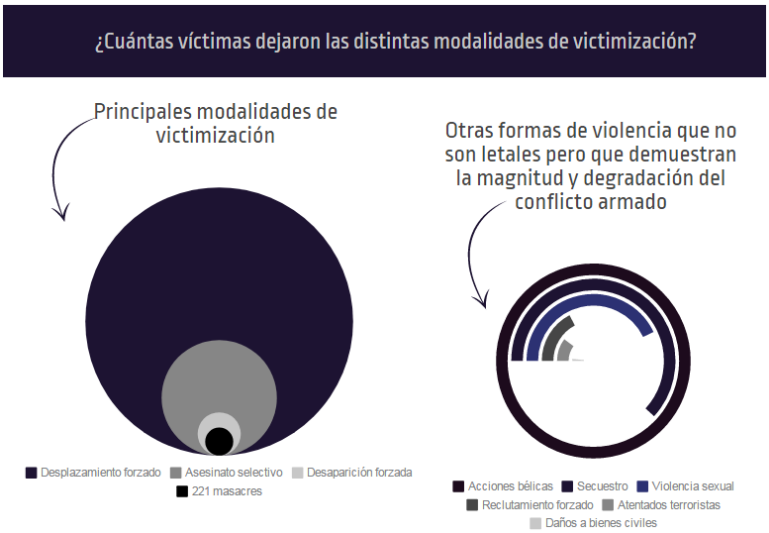
- 1995 a 2005: La disputa por el orden y la urbanización del conflicto armado

Comenzaron a desplegarse las fuerzas paramilitares y las guerrillas rurales en el país y en Antioquia, llevándolo a ser el primer territorio bélico de Colombia. El episodio más conocido que se llevó a cabo en este periodo, la operación Orión, fue un operativo militar realizado por las Fuerzas Militares de Colombia junto con la Policía Nacional con el fin de terminar con los grupos de las guerrillas de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), el Ejército de Liberación Nacional (ELN) y los Comandos Armados del Pueblo (CAP).

- 2006 a 2014: Hacia la estabilización del orden institucional

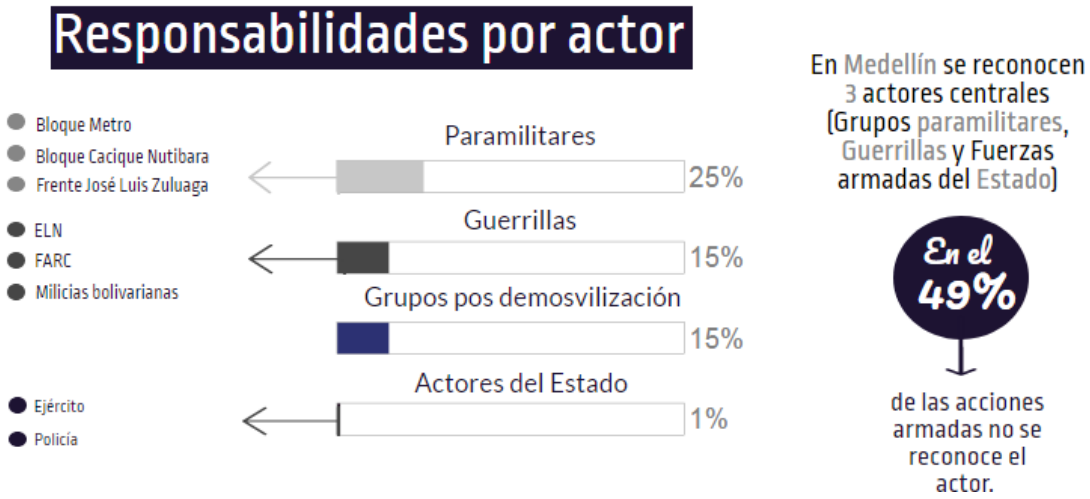
Aquí las guerrillas comenzaron a perder poder y participación por el control y contención de la violencia por parte del Estado y el aumento de su capacidad operativa en la implementación de políticas de seguridad. Así como también, hubo un mayor rechazo social a la violencia y a la guerra.

En el cuadro a continuación, se puede observar la modalidad de la muerte de las víctimas de este conflicto.



Aquí encontramos desplazamiento forzado con 106.916 víctimas como la principal modalidad, asesinato selectivo con 19.832 víctimas en segundo lugar, desaparición forzada con 2.784 víctimas en tercer lugar y en el último lugar, con 221 víctimas de masacres. Existieron otras modalidades que no se detallan allí como 848 secuestros, 336 víctimas de violencia sexual, 136 personas reclutadas contra su voluntad y 80 atentados terroristas. Estos datos representan, en una ciudad con 2.184.000 habitantes, que 6 de cada 100 personas fueron víctimas.

Por otra parte, en el cuadro siguiente, podemos identificar los diferentes grupos que participaban de este conflicto armado y la responsabilidad en aquellos actos.



- *Paramilitares de derecha*

Se encuentran en primer lugar con un 25% de responsabilidad en actos de violencia. Financiados por terratenientes y nucleados en las Autodefensas Unidas de Colombia

(AUC), surgieron en los años 1980 para combatir a las guerrillas. Se desmovilizaron entre 2003 y 2006 a instancias del gobierno de Álvaro Uribe. Actualmente algunos permanecen activos pero son considerados como criminales por las autoridades.

- *Guerrillas de izquierda*

Se encuentran en segundo lugar, conocidas como las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia **(**FARC), fundadas en 1964, son el principal grupo rebelde, que llegó a tener 16.000 guerrilleros en 1990.

En 1964 se creó el Ejército de Liberación Nacional (ELN). Además, operaron el Movimiento 19 de Abril (M-19) y el Ejército Popular de Liberación (EPL), desmovilizados en 1990 y en 1991, respectivamente, entre otros grupos insurgentes más pequeños y ya extintos.

- *Fuerzas armadas del Estado*

Se encuentran en último lugar, con muy poca responsabilidad y participación en esos hechos de violencia. Enfrentan a las guerrillas desde su nacimiento y en algunos casos actuaron en coordinación con las milicias irregulares de derecha.

Cabe destacar que los carteles narcotraficantes, surgidos en la década de 1980, no son considerados un actor del conflicto, pero el negocio de las drogas ha sido motor de la conflagración como fuente de financiamiento de los grupos armados ilegales.

Todos estos conflictos que se han llevado a cabo durante años, han permitido que la ciudad de Medellín sea conocida como una ciudad violenta, temida por los turistas, por la falta de seguridad por parte del Estado. Los conflictos armados no solo afectaban a la cantidad de ingresos de turistas, sino también a todos los ciudadanos. Luego de varios intentos frustrados para firmar el tratado de paz entre el gobierno y las guerrillas para poder finalizar con los conflictos armados, lograron llegar a un acuerdo para finalmente firmarlo en Cartagena en 2016. El presidente Juan Manuel Santos, recibió el premio Nóbel de la paz, por haber tenido la iniciativa de poner fin a la mala relación de años de las FARC con el gobierno y dejar el uso de armas.

Con la firma del tratado de paz, se consideraba que la industria del turismo[20] sería una de las más beneficiadas. Sin embargo, aún no firmado el acuerdo de paz, el turismo ya había comenzado a crecer. En 2016, el presidente Juan Manuel Santos había afirmado *"Se ha incrementado en un 60 por ciento en los últimos cinco años. Y cuando firmemos la paz, se disparará a niveles insospechados"*. Así como también, resaltó que cuando Colombia dejara de formar parte de la lista de países con conflictos serán muchísimos los extranjeros que quieran visitar el país, *"Pasamos de ser un destino riesgoso, prohibido para muchos, a uno de ensueño. Y las posibilidades son mucho mayores si terminamos el conflicto"*. La viceministra de Turismo, Sandra Howard, afirmó que el gobierno calculaba que el turismo creciera en un 30% y por ello se debía darle mayor importancia y prioridad en la agenda.

Por ello, hace algunos años, se comenzó a implementar el proyecto piloto *"Turismo, Paz y Convivencia"* en cuatro regiones afectadas por el conflicto que se han convertido en importantes destinos. Estas son: Caño Cristales (Meta), Ciudad Perdida, en la Sierra Nevada de Santa Marta (Magdalena); en la región Urabá-Darién, entre Chocó y Antioquia, y en el Putumayo. Así como también se lanzó la campaña *"Seguro te va a encantar"* con el fin de promover los viajes terrestres entre destinos donde antes era imposible llegar como consecuencia del conflicto. Sumado a esto, el gobierno de Santos invirtió más de 400 millones de pesos colombianos en infraestructura y otros proyectos turísticos.

El exsecretario general de la OMT, Taleb Rifai, declaró *"Confío en que la paz en Colombia tendrá un efecto muy positivo en el turismo. Este, en particular el nacional, puede desempeñar un rol significativo en este proceso, promoviendo la unión del país".* Como Taleb, varios representantes del turismo en Colombia respaldaron las decisiones tomadas y afirmaron que el acuerdo de paz traería grandes beneficios en el sector. Tal es el caso de Paula Cortes, presidenta de la Asociación Colombiana de Agencias de Viaje y Turismo que afirmó *"La firma de la paz impactaría positivamente en la generación de empleo, en más oportunidades para el ciudadano, más opciones para el turista y los empresarios del turismo. Sin conflicto, un país como el nuestro no tendría límites".*

La meta es llegar a 6.000 millones de dólares (en 2014 fueron 5.000 millones) y generar 300.000 empleos nuevos para 2018. En 2007 recibieron 2 millones de turistas mientras

[20] Sobre este complejo proceso trata el interesante y valioso TFM de nuestra colega de la Maestría en Economía y Gestión del Turismo Yuri Chacón Plazas (2015) *Colombia, la política de recuperación del turismo entre el 2002 y el 2014: el caso exitoso de arribo de turistas argentinos*. El estudio fue dirigido por Alicia Gemelli.

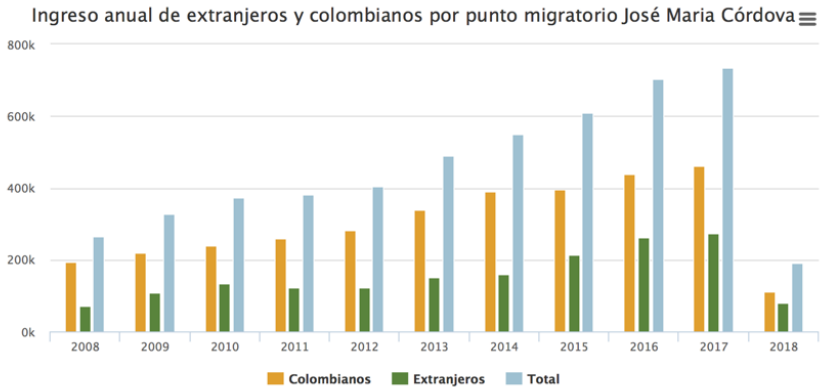
que en 2016 recibieron 4,4 millones[21], el crecimiento del sector turístico en Medellín fue del 6,6% en 2015. Generando así oportunidades para el ciudadano y para el empresario de turismo que contribuyen a aumentar la cantidad de visitas que pueden recibir.

En lo que respecta al sector hotelero, desde 2003, se invirtieron 5 billones de pesos colombianos en hoteles nuevos y remodelados, se construyeron 35.000 nuevas habitaciones y se han remodelado unas 24.000. Se prevén 50 proyectos nuevos hoteleros en todo el país donde 21 de ellos serán realizados en Medellín. Asimismo, se espera que la ocupación hotelera aumente un 55%, es decir, lograr el 75% de ocupación hotelera así como también fortalecimiento en el empleo creciendo en 170.000 puestos de trabajo en la industria hotelera.

Durante las décadas de los años setenta y ochenta, como mencionamos anteriormente, Colombia recibía alrededor de 1 millón de visitantes al año. Esta cifra fue constante hasta principios de los noventa cuando gradualmente fue aumentando. En 2002, recibieron 661.000 visitantes extranjeros mientras que para 2008, aumentó a 1.451.000 visitantes, representando un 119% de crecimiento.

De acuerdo a datos estadísticos del Sistema de Indicadores Turísticos Medellín-Antioquia, se pueden observar los siguientes datos respecto a la cantidad de ingresos de turistas extranjeros y colombianos a través del Aeropuerto Internacional de Medellín, José María Córdova.

La cantidad de visitantes por año se resume en números:



Fuente: Sistema de Indicadores Turísticos de Medellín.

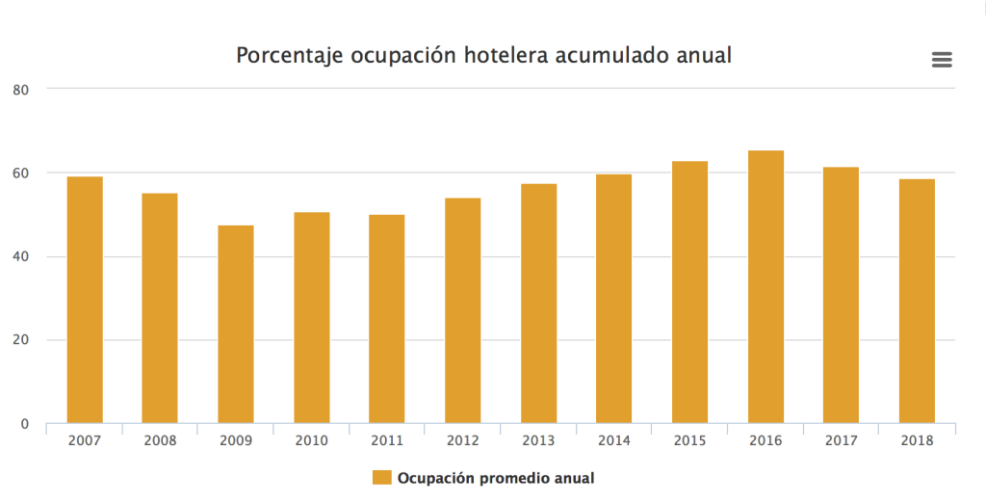
- **2008:** 194.319 visitantes colombianos – 71.476 visitantes extranjeros
- **2009:** 219.443 visitantes colombianos – 108.809 visitantes extranjeros
- **2010:** 238.025 visitantes colombianos – 134.390 visitantes extranjeros

[21] Cifras de Migración de Colombia.

- **2011**: 259.319 visitantes colombianos – 121.779 visitantes extranjeros
- **2012:** 282.587 visitantes colombianos – 122.383 visitantes extranjeros
- **2013:** 338.228 visitantes colombianos – 151.710 visitantes extranjeros
- **2014:** 391.030 visitantes colombianos – 158.425 visitantes extranjeros
- **2015:** 396.250 visitantes colombianos – 212.275 visitantes extranjeros
- **2016:** 438.848 visitantes colombianos – 263.238 visitantes extranjeros
- **2017:** 460.877 visitantes colombianos – 274.693 visitantes extranjeros

Como se puede observar, la cantidad de turistas colombianos que recibió la ciudad de Medellín fue creciendo gradualmente y no tuvo estancamientos o descensos a lo largo de los años. Mientras que en lo que respecta a visitantes extranjeros, ha crecido a lo largo de los años, pero ha tenido años como por ejemplo 2012, donde recibió menor cantidad que en 2011.

En lo que respecta a ocupación hotelera anual, podemos observar en el siguiente gráfico los valores desde 2007 hasta la actualidad. Aquí no se puede ver la diferencia entre turistas colombianos y extranjeros, sino el total anual.



Fuente: Migración de Colombia.

En el siguiente cuadro, se puede observar el promedio de ocupación anual por año. Siendo 2016 el de mayor ocupación hotelera con un 65,5%.

Fuente: Hoteles que reportan a SITUR

Años 2007 - 2018

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ocupación promedio anual	59.24	55.29	47.46	50.66	50.08	54.1	57.49	59.88	62.98	65.47	61.43	58.67

Colombia, principalmente en la ciudad de Medellín, junto con la intervención del gobierno pudo revertir la situación de la violencia sufrida a lo largo de los años. La cantidad de turistas nacionales e internacionales fue aumentando. Pudo revertir la imagen, con diferentes campañas para que los turistas ya no le temieran a los conflictos armados. Asimismo, utilizaron algo característico de la ciudad como lo fue la influencia de Pablo Emilio Escobar en los inicios de los conflictos y de la distribución de la droga y mafia para atraer a aquellos turistas curiosos que quieren visitar, conocer y saber sobre el narcotraficante más conocido de Colombia. Es por ello que se crearon diferentes tours como el "*Narco Tour"o "Pablo Escobar Tour"* donde el turista puede conocer la "*verdadera historia del capo más grande del mundo, visitando los sitios más representativos de su vida así como la de sus compañeros (El Cartel de Medellín)".* Este tour se puede realizar de diferentes modalidades:

- Simple:

Se realiza en un día visitando la tumba de Pablo Escobar, las ruinas de la cárcel de la catedral y una conversación con un miembro anónimo del cartel de Medellín.

- Plan básico de 4 días Bogotá:

DÍA1: el tour inicia en Bogotá, recorren el palacio de justicia, el Congreso, el Museo de la Policía, y otros sitios históricos de la ciudad.
DÍA 2: al día siguiente se dirigen a la hacienda Nápoles donde se podrá tomar la famosa foto en el portal de la avioneta, ver el lago de los hipopótamos, los dinosaurios construidos por Pablo Escobar así como su zoológico personal, su bar privado y la pista de aterrizaje. También hablarán con un miembro anónimo del Cartel de Medellín.
DÍA 3: se dirigen hacia Medellín donde visitarán todos los sitios representativos del líder narco (edificio Mónaco, Dallas, la casa donde fue abatido, el barrio y la tumba de Pablo Escobar).

DÍA 4: se recorren los sitios turísticos de la ciudad de Medellín como pueblito paisa, Plaza Botero, metro y metro clave. Aquí el turista tiene la opción de terminar el circuito en Medellín o regresar a Bogotá.

- Tour Premium 5 días:

DÍA 1: inicia en Bogotá conociendo las propiedades de Pablo Escobar, luego el palacio de justicia, el Congreso donde llegó como representante a la cámara, museo de la policía y otros sitios históricos de la ciudad.
DÍA 2: se dirigen a la hacienda Nápoles donde se podrá tomar la famosa foto en el portal de la avioneta, ver el lago de los hipopótamos, los dinosaurios construidos por Pablo Escobar así como su zoológico personal, su bar privado y la pista de aterrizaje. También hablarán con un miembro anónimo del Cartel de Medellín.
DÍA 3: visita a Guatape (a dos horas de la Hacienda Nápoles) un pueblo colonial y muy representativo por sus sócalos, visita a la represa en lancha y visita a la Hacienda La Manuela que fue construida por los PEPES durante la guerra con Escobar, avistamiento de las fincas de recreo de miembros del Cartel de Medellín, almuerzo y llegada a Medellín.
DÍA 4: visitarán todos los sitios representativos del líder narco (edificio Mónaco, Dallas, la casa donde fue abatido, el barrio y la tumba de Pablo Escobar).
DÍA 5: se recorren los sitios turísticos de la ciudad de Medellín como pueblito paisa, plaza botero, metro y metro clave. Aquí el turista tiene la opción de terminar el circuito en Medellín o regresar a Bogotá.

Fusionaron el interés cultural de la Ciudad de Medellín con sus atributos históricos con la historia del líder del tráfico de drogas Pablo Escobar, sumando así otro tipo de actividad para atraer más turistas, incrementar los ingresos por turismo y desarrollar a la ciudad como una ciudad reinventada y mejorada a raíz de la eliminación de los líderes narco y de la firma de la paz con las FARC.
Actualmente, en lo que va de este año, el total de muertes violentas llega a 3.491, un 7,2% más que el mismo periodo del 2017 (235 asesinatos más). El fiscal Néstor Humberto Martínez durante el encuentro con alcaldes del país en Cartagena, declaró: "*el verdadero enemigo de la paz es el narcotráfico"*. También aseguró que el efecto positivo que tuvo el proceso de paz en la disminución de la violencia en Colombia, se está viendo afectada

por la guerra abierta por los cultivos de coca, los laboratorios y las rutas del tráfico de drogas. Asimismo, el fiscal afirmó que hay 306 municipios, todos en 12 regiones donde hay narco cultivos, en los que el delito ha incrementado en los primeros meses de 2018 hasta un 200%.

2.2 El caso del alcalde Giuliani en Nueva York

Es importante mencionar el modelo impulsado en 1994 por el ex alcalde de Nueva York, Rudolph Giuliani. El mismo se basó en medidas simples como: énfasis en la prevención de crímenes, aumento de la presencia policial en las calles, restablecimiento del vínculo entre la fuerzas policiales y la comunidad y énfasis en la prevención de delitos como pintar grafitis, saltar molinetes de subtes o beber alcohol en la vía pública. Estas medidas estuvieron inspiradas en la "teoría de las ventanas rotas" del profesor de la Universidad de Harvard James Q. Wilson. La misma expone la idea de que si en un edificio abandonado hay una ventana rota y no se arregla rápidamente, los vecinos terminaran por romper el resto de las ventanas destrozando la propiedad entera.

Fuente: Sitio web New York Daily News, *" NYPD stop-and-frisk race case set for 2013 trial date".*

Esto fue puesto en práctica por el comisionado de Policía William J. Bratton en Boston. Uno de los principales componentes de la estrategia fue el patrullaje preventivo de carácter agresivo (*preventive agressive patrol*) basado en la represión y el castigo ante cualquier acto de vandalismo, brutalidad o incivilizado. De esta manera, se retomaron los métodos policiales que se usaban antes, donde los medios de comunicación y las leyes no influían sobre el accionar de la Policía. Estos podían pedir identificación y registrar a cualquier persona que pareciera sospechosa con lo que se conoció como "stop and frisk". Este método fue considerado por algunos como una invitación al abuso policial.

Bratton había declarado en su visita al país en el 2000, *"La policía debe sancionar todas las infracciones, por más insignificantes que parezcan, porque la sumatoria de esas*

pequeñas faltas crea un clima de desorden e inseguridad que favorece la irrupción del delito". Asimismo, implementó una reforma con el fin de descentralizar el mando en la Policía, dar prioridad al patrullaje preventivo sobre el trabajo comunitario y establecer un sistema de supervisión basado en la división de la ciudad mediante cuadrantes junto con el uso de información estadística.

Se podría decir, entonces, que el modelo implementado tuvo tres aspectos fundamentales:

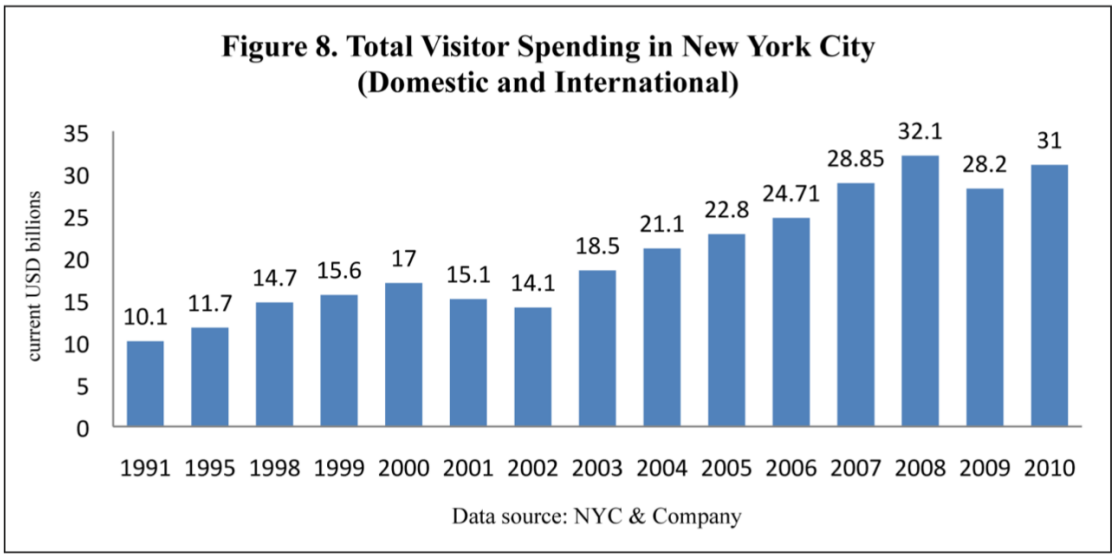
1- Hacer foco en las faltas y contravenciones que afectan la calidad de vida.
2- Trabajar en las comunidades, para la reducción de las faltas.
3- Evaluar los riesgos y las poblaciones que constituyen un riesgo para la seguridad, los cuales en la práctica son los sectores marginados de determinado origen y color.

De esta manera, la tasa de criminalidad comenzó a caer en la década del 90. Anteriormente, entre 1985 y 1990 las tasas de criminalidad habían aumentado drásticamente debido al excesivo consumo de drogas (especialmente el crack), el acceso a armas de alto calibre y la disputa entre diferentes organizaciones criminales. La criminalidad había reducido alrededor de un 37% respecto a años anteriores. Ya entre los años 1990 y 2007 el índice criminal había bajado un 77% y la ciudad pasó a ser considerada un paradigma en la lucha contra el delito. En 1990 hubo 2.245 asesinatos en la ciudad mientras que en 2017 hubo 414 muertes violentas, la tasa más baja desde que la policía lleva registros.

En 2013 el ex presidente de Colombia Juan Manuel Santos tuvo una reunión con el ex alcalde Rudolph Giuliani, invitado por la Fundación Buen Gobierno, para exponer y contar su experiencia con el método implementado en la ciudad de Nueva York. La idea de Santos era incorporar medidas para reducir la inseguridad y criminalidad en Colombia. Finalmente, no llegó a ser implementado dado que se creía que la política de represión no iba a ayudar a disminuir el delito ni los conflictos armados sino que iba a empeorar la situación.

Es importante mencionar que la baja tasa de criminalidad en una ciudad, influye directamente en la calidad de vida de los residentes y en las actividades que desarrolla. Por ello, es fundamental ver en números como se refleja ello en el turismo en la ciudad de Nueva York.

En octubre de 2011, *The City University of New York*, publicó un artículo donde muestra datos de gasto turístico de turistas nacionales e internacionales. Estos datos fueron obtenidos de NYC & Company[22].



De acuerdo a lo que se puede observar en el gráfico, desde 1995 hasta el 2000 que fueron los años en los cuales Giuliani estuvo como alcalde de la ciudad, los ingresos de dinero tanto de turistas nacionales como internacionales fueron creciendo. Con una diferencia entre 1995 y 1998 de 3 mil millones de USD.

Giuliani no solo había logrado reducir drásticamente la criminalidad, combatió las mafias concentradas en la ciudad como la expulsión de la mafia que dominaba un reducto desde hace 70 años, el Fulton Fish Market, redujo la cantidad de *homeless* – mendigos sin hogar -, estableció un orden al caos en el que se encontraba la ciudad. Promovió la seguridad en todos sus aspectos, algo fundamental para el desarrollo social del ser humano y también para el correcto desarrollo de otras actividades, como el turismo. En consecuencia de esta mejora de la ciudad, el turismo también se vio favorecido.

2.3 El caso de los actos delictivos en Río de Janeiro

Río de Janeiro es una ciudad, municipio brasilero y capital del estado al sureste de la República Federativa de Brasil. Durante el Imperio de Brasil establecido en 1822 Río de

[22] NYC & Company es la organización oficial de marketing y turismo de la Ciudad de Nueva York.

Janeiro fue su capital y conservó ese título hasta 1960, cuando se inauguró Brasilia. Es la segunda ciudad más poblada luego de San Pablo, con más de 6 millones de habitantes. Está divida en 34 Regiones Administrativas que incluyen los 160 barrios del municipio; también está subdividida en 19 subprefecturas. Algunos de los barrios más conocidos turísticamente se encuentran en la zona sur como Copacabana, Ipanema, Botafogo, Leme, Leblón, entre otros.

Es una ciudad que cuenta con múltiples atractivos, como es la estatua del Cristo Redentor, una de las siete maravillas del mundo, así como otros atractivos como las playas, el Pan de Azúcar o los clásicos carnavales. Sin embargo, a pesar de todas los atributos con los que cuenta para el turismo, existen las favelas que pueden opacar el desarrollo del mismo. Las favelas, como así las denominaron en Brasil, se encuentran en diferentes partes del país, y son asentamientos precarios alrededor de grandes ciudades. Su origen se remonta al siglo XIX, donde eran características aquellas revueltas de esclavos que huían de las plantaciones para refugiarse en las afueras de la ciudad para formar estas comunidades. En este caso de estudio, nos centraremos en las favelas de Río donde hay más de 1.000 favelas, con más de 2 millones de personas.

Para la opinión general, Río de Janeiro es una ciudad peligrosa por la cantidad de actos delictivos que puede haber. Sin embargo, en un informe sobre las 50 ciudades más violentas del mundo donde 42 de ellas se encuentran en Latinoamérica y 17 en Brasil, Río de Janeiro no forma parte del listado. Por lo tanto, cabe preguntarse si la incertidumbre, inseguridad y peligros que puede haber en dicha ciudad, ¿son reales o producto de los medios de comunicación?.

El artículo fue publicado por la BBC, realizado en base a lo que certifica el último informe del Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal (CCSPJP), una organización civil mexicana que cada año elabora el listado de las 50 ciudades más violentas del mundo con datos extraídos de informaciones periodísticas, listas oficiales de gobiernos y autoridades locales. La organización excluye a ciudades como Siria, Irak o Sudán dado que se encuentran en un conflicto bélico abierto.

El listado de las 50 ciudades más violentas del mundo, se compone de la siguiente manera:

Las 50 ciudades más violentas

Posición	Ciudad	País	Homicidios	Habitantes	Tasa (por cada mil habitantes)
1	Los Cabos	México	365	328.245	111.33
2	Caracas	Venezuela	3.387	3.046.104	111.19
3	Acapulco	México	910	853.646	106.63
4	Natal	Brasil	1.378	1.343.573	102.56
5	Tijuana	México	1.897	1.882.492	100.77
6	La Paz	México	259	305.455	84.79
7	Fortaleza	Brasil	3.270	3.917.279	83.48
8	Victoria	México	301	361.078	83.32
9	Guayana	Venezuela	728	906.879	80.28
10	Belém	Brasil	1.743	2.441.761	71.38
11	Vitória da Conquista	Brasil	245	348.718	70.26
12	Culiacán	México	671	957.613	70.10
13	St. Louis	Estados Unidos	205	311.404	65.83
14	Maceió	Brasil	658	1.029	63.94
15	Cape Town	Sudáfrica	2.493	4.004.793	62.25
16	Kignston	Jamaica	705	1.180.771	59.71
17	San Salvador	El Salvador	1.057	1.789.588	59.06
18	Aracaju	Brasil	560	951.073	58.88
19	Feira de Santana	Brasil	369	627.477	58.81
20	Juárez	México	814	1.448.859	56.16
21	Baltimore	Estados Unidos	341	614.664	55.48
22	Recife	Brasil	2.180	3.965.699	54.96
23	Maturín	Venezuela	327	600.722	54.43
24	Guatemala	Guatemala	1.705	3.187.293	53.49
25	Salvador	Brasil	2.071	4.015.205	51.58
26	San Pedro de Sula	Honduras	392	765.864	51.18
27	Valencia	Venezuela	784	1.576.071	49.74
28	Cali	Colombia	1.261	2.542.876	49.59
29	Chihuahua	México	460	929.884	49.48
30	João Pessoa	Brasil	554	1.126.613	49.17
31	Obregón	México	166	339.000	48.96
32	San Juan	Puerto Rico	169	347.052	48.70

33	Barquisimeto	Venezuela	644	1.335.348	48.23
34	Manaos	Brasil	1.024	2.130.264	48.07
35	Distrito Central	Honduras	588	1.224.897	48.00
36	Tepic	México	237	503.330	47.09
37	Palmira	Colombia	144	308.669	46.65
38	Reynosa	México	294	701.525	41.95
39	Porto Alegre	Brasil	1.748	4.268083	40.96
40	Macapá	Brasil	191	474.706	40.24
41	Nueva Orleans	Estados Unidos	157	391.495	40.10
42	Detroit	Estados Unidos	267	672.795	36.69
43	Mazatlán	México	192	488.281	39.32
44	Durban	Sudáfrica	1.396	3.661.911	38.12
45	Campos de Goytacazes	Brasil	184	490.288	37.53
46	Nelson Mandela Bay	Sudáfrica	474	1.263.051	37.53
47	Campina Grande	Brasil	153	410.332	37.29
48	Teresina	Brasil	315	850.198	37.05
49	Vitória	Brasil	707	1.960.213	36.07
50	Cúcuta	Colombia	290	833.743	34.78

Fuente: BBC Mundo - Estas son las 50 ciudades más violentas del mundo (y 42 están en América Latina).

Lo cierto es que los actos delictivos que ocurren son un hecho, pero ocurren de manera aislada y aleatoria. Suelen ser robos o hurtos a turistas en la playa o cuando caminan por la Avenida Atlántica, principal avenida de Copacabana. Para combatir estos delitos, el gobierno decidió involucrar a las fuerzas militares para que puedan, junto con la policía, controlar y mitigar los actos delictivos y controlar a las pandillas. Las fuerzas militares participaron de la Copa del Mundo en 2014 y de los Juegos Olímpicos en 2016 para garantizar mayor seguridad a los aficionados.

Entre 2011 y 2015, se registraron 278.839 asesinatos (siendo la media un muerto cada nueve minutos aproximadamente), número superior al de las víctimas de la guerra en Siria en el mismo periodo según datos publicados por el Forum Brasileño de Seguridad Pública. En febrero 2015 durante los famosos carnavales que se llevan a cabo en la ciudad, se registraron múltiples robos y hurtos, tres policías fueron asesinados y se registraron

502 homicidios, representando un incremento del 24,3% comparando el mismo mes del año anterior. En los últimos cinco años, el número de tiroteos que se llevaron a cabo en las favelas aumentó un 13,7%, según un estudio realizado por la Policía Militar. A pesar de que en las favelas hay comandos de las Unidades de Policía Pacificadora (UPP)[23] también se registró un aumento en los enfrentamientos armados. En 2011 se llevaron a cabo alrededor de 13 enfrentamientos y en 2016 pasaron a ser 1.555 enfrentamientos.

Debido al aumento de los delitos, el 16 de febrero de 2018, el presidente Michael Temer firmó un decreto donde cedió al ejército la seguridad y orden público de Río con el fin de reducir la criminalidad y delitos en medio de una epidemia de violencia. Este decreto le da amplia autoridad al ejército, y fue la primera vez que un líder de Brasil ordena una intervención militar en un estado desde que regresó a la democracia en los años ochenta. El presidente había declarado "*El crimen organizado casi ha tomado control del estado de Río de Janeiro. Es una metástasis que se esparce por el país. Juntas, la policía y las fuerzas armadas combatirán y confrontarán a aquellos que tienen secuestradas a nuestras ciudades".*

A pesar de que estos datos no son alentadores, en 2016 durante los Juegos Olímpicos, Río de Janeiro registró un record de turistas con 6,6 millones de llegadas. Según el Ministerio de Turismo, esta cantidad significó un aumento del 4,8% respecto a 2015. Particularmente la ciudad recibió 1,17 millones de turistas, de los cuales 410 mil fueron extranjeros, generando ingresos por 6,200 millones de dólares y un incremento del 6,2% respecto al año anterior. Dentro de los países que más visitan Río de Janeiro, Argentina se encuentra en primer lugar con 2,1 millones de turistas, seguida por Estados Unidos con 600 mil personas, a los que siguen los sudamericanos Chile, Paraguay y Uruguay, y los europeos Francia, Alemania, Italia, el Reino Unido, Portugal y España.

Sin embargo, de acuerdo a un estudio realizado por la Confederación Nacional de Comercio de Bienes, Servicio y Turismo (CNC), durante los primeros meses de 2017 la ciudad más turística de Brasil perdió alrededor de 100 millones de dólares en ingresos. Este importe representa un retroceso del 42% en la facturación del sector turístico durante los primeros cuatro meses del año comparándolo con 2016. A pesar de la cantidad de turistas recibidos por el carnaval y por los diferentes eventos que se llevaron a cabo, se cree que Brasil podría recuperarse por completo de la crisis económica que se inició en 2014, recién en 2020.

[23] Surgen en 2008 cuando se instalaron por primera vez en la favela Santa Marta con el fin de reducir los homicidios, la inseguridad y pacificar la favela.

Río de Janeiro suele recibir una inmensa cantidad de turistas, pero aun así con la policía militar y con el control total sobre la seguridad, los actos delictivos no disminuyen. Al ingresar a la ciudad, cualquier guía turístico lo primero que realiza al subir a un transfer para dirigirse al hotel establecido, es advertir sobre los peligros que puede haber en la ciudad, en qué zonas uno debe circular, en cuales no, qué servicios públicos son seguros y hasta en qué horarios comienza a ser riesgoso. Mi experiencia es que luego de haber visitado la ciudad de Río de Janeiro el 24 y 25 de junio de 2018, de no haber tenido miedo por la inseguridad, la guía turística no me trasmitió mayor seguridad sino que como contraposición, comencé a tener miedo sobre cómo y dónde moverme en la ciudad.

El sitio web *Onde fui robado: Veja crimes que acontecem perto de você*[24], fue creado en 2013 por tres estudiantes de informática de la Universidad Federal de Bahía con el fin de denunciar robos o cualquier delito casi en tiempo real lo que permite que con la colaboración de las personas denunciantes se pueda elaborar un mapa de las zonas con mayor índice de riesgo. En el sitio se puede denunciar crímenes o delitos, ver los crímenes que ocurren cerca de donde uno está a través del mapa del sitio y hasta recibir notificaciones sobre diferentes lugares.

El siguiente mapa, fue extraído del sitio web *Onde fui robado*, y muestra las zonas con mayor índice de riesgo de acuerdo a las denuncias recibidas.

En rojo, las zonas con mayor índice de riesgo, según los datos de Dónde fui robado

Fuente: Sitio web *Onde fui robado*.

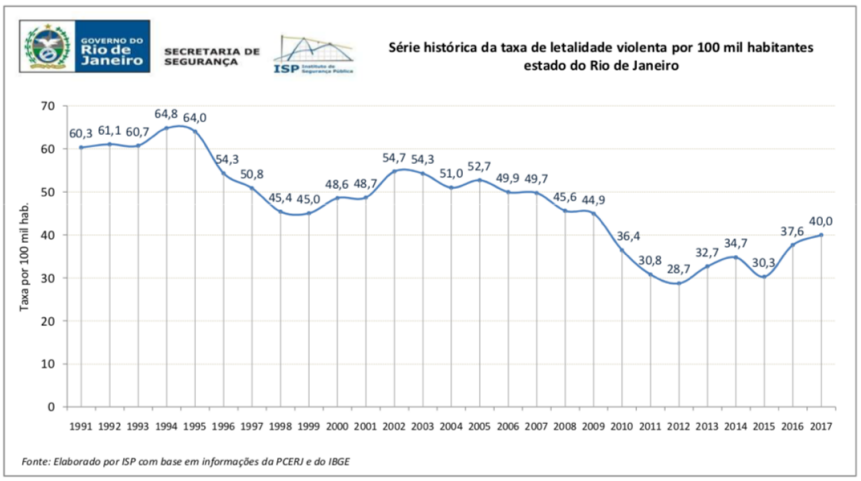
[24] Sitio web: www.ondefuirobado.com.br

De acuerdo sus creadores, *"Es una herramienta de utilidad pública para captar datos sobre acciones delictivas y ayudar a la población a prevenirlas y a los órganos responsables a combatir los delitos".* El índice de los barrios más peligrosos sería éste: Centro, Barra da Tijuca, Copacabana, Botafogo, Tijuca, Ipanema, Maracanã, Bangu, Meier y Flamengo.

En el gráfico a continuación, de acuerdo a datos estadísticos gubernamentales, se puede observar la cantidad de muertes violentas cada 100.000 habitantes en el Estado de Río de Janeiro.

	ESTADO		
Ano	Letalidade Violenta	População	Taxa por 100 mil hab.
1991	7.723	12.807.706	60,3
1992	7.923	12.975.915	61,1
1993	7.985	13.146.333	60,7
1994	8.631	13.318.990	64,8
1995	8.638	13.493.914	64,0
1996	7.425	13.671.135	54,3
1997	7.040	13.850.684	50,8
1998	6.371	14.032.591	45,4
1999	6.401	14.216.887	45,0
2000	6.993	14.403.603	48,6
2001	7.083	14.547.985	48,7
2002	8.043	14.695.177	54,7
2003	8.054	14.845.297	54,3
2004	7.645	14.998.470	51,0
2005	7.987	15.154.832	52,7
2006	7.649	15.314.526	49,9
2007	7.699	15.477.710	49,7
2008	7.134	15.644.549	45,6
2009	7.106	15.815.224	44,9
2010	5.828	15.989.929	36,4
2011	4.960	16.112.678	30,8
2012	4.666	16.231.365	28,7
2013	5.348	16.369.178	32,7
2014	5.719	16.461.173	34,7
2015	5.010	16.550.024	30,3
2016	6.262	16.635.996	37,6
2017	6.749	16.829.805	40,0

Fontes: Homicídio doloso: elaborado por ISP com base em informações da PCERJ
População: elaborado por ISP com base em informações do IBGE

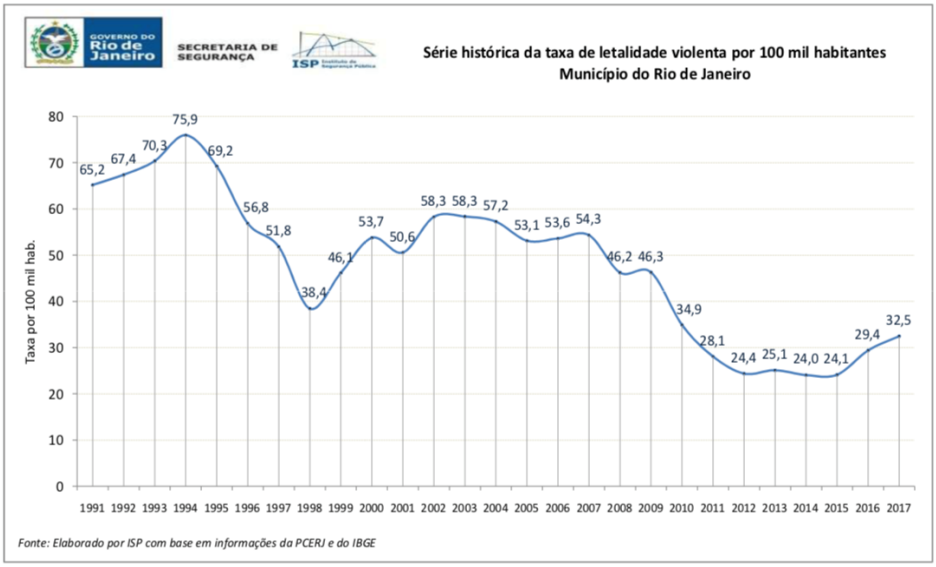


Fuente: Gobierno de Rio de Janeiro- Secretaría de Seguridad.

En el próximo gráfico se puede observar la serie histórica de la tasa de letalidad violenta en el Municipio de Río de Janeiro cada 100.000 habitantes.

Ano	CAPITAL		
	Letalidade Violenta	População	Taxa por 100 mil hab.
1991	3.571	5.480.768	65,2
1992	3.701	5.492.909	67,4
1993	3.874	5.507.300	70,3
1994	4.192	5.521.492	75,9
1995	3.831	5.535.481	69,2
1996	3.156	5.551.538	56,8
1997	2.906	5.612.944	51,8
1998	2.185	5.687.440	38,4
1999	2.659	5.762.826	46,1
2000	3.147	5.857.904	53,7
2001	2.984	5.902.592	50,6
2002	3.465	5.947.622	58,3
2003	3.495	5.992.995	58,3
2004	3.456	6.038.714	57,2
2005	3.231	6.084.782	53,1
2006	3.286	6.131.201	53,6
2007	3.354	6.177.974	54,3
2008	2.877	6.225.104	46,2
2009	2.902	6.272.594	46,3
2010	2.205	6.320.446	34,9
2011	1.783	6.355.949	28,1
2012	1.557	6.390.290	24,4
2013	1.613	6.429.922	25,1
2014	1.552	6.453.682	24,0
2015	1.562	6.476.631	24,1
2016	1.909	6.498.837	29,4
2017	2.131	6.548.415	32,5

Fontes: Homicídio doloso: elaborado por ISP com base em informações da PCERJ
População: elaborado por ISP com base em informações do IBGE



Fuente: Gobierno de Río de Janeiro – Secretaría de Seguridad.

En 2008 habían comenzado los planes para que Brasil sea la sede del Mundial del 2014 y de los juegos olímpicos de 2016, de modo que deberían reducir la inseguridad en las favelas y establecer seguridad y control para todos los visitantes. Primero se estableció un sistema de patrullaje comunitario junto con las fuerzas policiales las cuales eran recompensadas cuando cumplían los objetivos de reducción del crimen. Se creía que con esta estrategia implementada, junto con las Unidades de Policía Pacificadora (UPP) en las favelas, se erradicaría las redes del crimen organizado, las cuales se habían convertido en las autoridades de las favelas. El plan también consistía en expandir el acceso a la atención médica, educación y construir instalaciones sanitarias decentes para todos los habitantes de allí. Si bien las instalaciones fueron construidas, la ex presidenta Dilma Roussef había lanzado el programa "Más médicos" con el objetivo de aumentar el acceso pidiendo a los médicos que se trasladaran a las favelas para trabajar allá por tres años. Sin embargo, desafortunadamente solo mil médicos se anotaron en el programa, solo un séptimo de la meta propuesta originalmente.

Esta estrategia funcionó y tuvo efecto antes y durante la Copa del Mundo y los Juegos Olímpicos donde la cifra más alta de 65 muertes violentas por cada 100.000 habitantes en 1994 se había reducido a 28,7 en 2012. Sin embargo, luego de estos eventos importantes,

la vida en la ciudad "volvió a la normalidad" y los actos delictivos volvieron a formar parte del día a día. Durante el primer semestre de 2017, los asesinatos tuvieron un incremento de 10,2% respecto al mismo periodo del año anterior (que finalizó con una cifra de 60.000 homicidios), 28.200 personas fueron asesinadas en todo el país representando más de 155 crímenes por día y en Río de Janeiro hubo 3.457 muertes violentas solo en 6 meses. Las muertes homicidas, derivadas de la intervención policial, aumentaron 45,3%. Un índice bastante elevado ya que, comparándolo con Argentina, que tiene un índice de 6,1 asesinatos por cada 100.000 personas, es la mitad de lo que representa en Brasil.

En el siguiente gráfico, obtenido del Forum Brasilero de Seguridad Pública, muestra el total de muertes violentas cada 100.000 habitantes desde 2013 hasta 2016 en el país, dividido por cada uno de los estados. Los números son resultado de los datos obtenidos en el Anuario Brasileño de Seguridad Pública.

	Mortes Violentas Intencionais							
	2013		2014		2015		2016	
UF	Números absolutos	Taxa / 100 mil habitantes	Números absolutos	Taxa / 100 mil habitantes	Números absolutos	Taxa / 100 mil habitantes	Números absolutos	Taxa / 100 mil habitantes
Brasil	55.847	28	59.730	29	58.459	29	61.283	30
AC	215	28	204	26	234	29	368	45
AL	2.273	69	2.201	66	1.808	54	1.877	56
AM	985	26	1.201	31	1.447	37	1.177	29
AP	245	33	274	36	250	33	388	50
BA	6.026	40	6.366	42	6.273	41	7.110	47
CE	4.432	50	4.492	51	4.130	46	3.566	40
DF	743	27	767	27	694	24	659	22
ES	1.641	43	1.626	42	1.462	37	1.296	33
GO	2.774	43	2.851	44	3.054	46	2.934	44
MA	1.782	26	2.158	31	2.280	33	2.342	34
MG	4.240	21	4.421	21	4.360	21	4.367	21
MS	578	22	646	25	600	23	608	23
MT	1.130	36	1.402	43	1.226	38	1.172	35
PA	3.536	44	3.611	45	3.772	46	4.209	51
PB	1.537	39	1.513	38	1.502	38	1.322	33
PE	3.097	34	3.434	37	3.889	42	4.479	48
PI	551	17	734	23	673	21	704	22
PR	2.874	26	2.870	26	2.840	25	2.914	26
RJ	5.348	33	5.719	35	5.010	30	6.262	38
RN	1.624	48	1.762	52	1.659	48	1.976	57
RO	495	29	540	31	542	31	586	33
RR	107	22	78	16	102	20	102	20
RS	2.043	18	2.691	24	2.799	25	3.038	27
SC	828	12	921	14	976	14	1.038	15
SE	952	43	1.077	49	1.286	57	1.449	64
SP	5.472	13	5.818	13	5.196	12	4.925	11
TO	319	22	353	24	395	26	415	27

Fuente: Anuario de Seguridad Pública – Gobierno de Río de Janeiro.

La región de Río de Janeiro (RJ) con un total de 6.292 muertes violentas en 2016 es la segunda más violenta después de Bahía (BA) con un total de 7.110 muertes violentas, otra de las regiones de Brasil que cuenta con grandes incidentes violentos y delictivos. Cabe destacar que los números a lo largo de estos cuatro años nunca fueron disminuyendo

sino que al contrario, fue aumentando la cantidad de muertes violentas cada 100.000 habitantes.

Alba Zaluar, antropóloga y una de las prestigiosas estudiosas de las causas de violencia en Brasil entiende que el aumento de los asesinatos son producto de una ausencia evidente del Estado Nacional, que según ella *"resultó del fin de las inversiones en proyectos que tenían que ver con el compromiso de los agentes policiales con la prevención".* Si bien el Estado interviene en la prevención y eliminación del delito y crimen organizado, no puede funcionar de manera eficaz si el Estado no interviene en la corrupción de las fuerzas armadas que participan. Un ejemplo es la UPP, dado que gracias a la intervención de ellos en las favelas, se había comenzado a notar los efectos benéficos de estos programas. Sin embargo, Zaluar declaró que *"Ahora comenzaron a revertirse y es cada vez más evidente la ausencia de inversión pública. De tal suerte que las tasas de homicidios retrocedieron a 2009, antes de que fueran implementados los proyectos"*.

Turistas en un tour por las favelas – Imagen Infobae.

Fuente: Sitio web Infobae

Una encuesta realizada en octubre de 2017 por Datafolha, un instituto de investigación perteneciente al Grupo Folha[25], reveló que el 72% de los residentes en Río de Janeiro se mudarían a una ciudad más segura si tuvieran acceso a ello. Participaron 812 personas, donde se mostró que menos de una de cada diez personas creía que la policía militar, quien es la principal entidad responsable de la seguridad, fuera eficaz para prevenir los crímenes.

Río de Janeiro, al igual que en la ciudad de Medellín, vio una oportunidad en las favelas para que los turistas fueran a recorrerlas con un guía y vieran como es vivir en una de ellas, cuáles son sus costumbres y como coexisten las personas trabajadoras y humildes

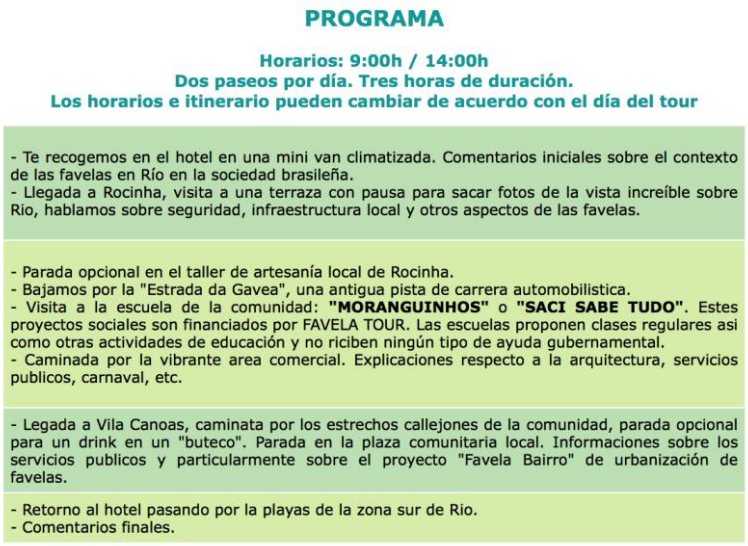
[25] Es un conglomerado de cinco empresas. Es una sociedad entre los grupos Folha (50%) y Estado (50%) y distribuye los periódicos de las dos empresas. Datafolha, uno de los principales institutos de encuestas del país, también forma parte del Grupo Folha.

con el crimen organizado. Se popularizaron en los años previos a la Copa del Mundo 2014, aunque se cree que el comienzo de estos tours es anterior a eso. Hay diferentes agencias de turismo que comenzaron a realizar estos tours por diferentes razones. Entre ellas, se cree que es para comprender mejor la realidad social y económica de Río, comprender y conocer la información actual y realista a la que no se accede realizando los tours turísticos más tradicionales, tomar fotografías de las mejores vistas de la ciudad y comprar artesanías para colaborar con el desarrollo local.

De hecho, algunos tours son realizados por personas de las propias comunidades con el objetivo de generar ingresos que beneficien a los habitantes para que puedan invertir ese dinero en escuelas, centros de formación profesional y talleres de educación socio-cultural.

Dentro de los diferentes tours que pueden existir, una de las favelas más visitadas, conocida y más grande es Rocinha. Tiene casi 80.000 habitantes y está ubicada entre dos barrios exclusivos y de gran poder adquisitivo como son Gavea y Sao Conrado. Asimismo, existen tours que recorren las favelas Vidigal o Santa Marta a la cual se puede acceder a través de un funicular. La favela Santa Marta es conocida por la espectacular vista del Cristo Redentor, el Pan de Azúcar y la bahía de Botafogo. El valor suele ser de unos 25 dólares y duran aproximadamente 3 horas. El presidente de Favela Walking Tour, les advierte a los turistas que realizarán la excursión que *"Escuchar tiros de noche, es normal, siempre va a haber. Pero enfrentamientos con muchos tiros, durante el día, no pasan todos los días. Esta semana fue la segunda con una situación más normal"*.

Un ejemplo del tipo de tour al cual el turista puede acceder es el “Favela Tour”, que consta del siguiente programa:



PROGRAMA

Horarios: 9:00h / 14:00h
Dos paseos por día. Tres horas de duración.
Los horarios e itinerario pueden cambiar de acuerdo con el día del tour

- Te recogemos en el hotel en una mini van climatizada. Comentarios iniciales sobre el contexto de las favelas en Río en la sociedad brasileña.
- Llegada a Rocinha, visita a una terraza con pausa para sacar fotos de la vista increíble sobre Rio, hablamos sobre seguridad, infraestructura local y otros aspectos de las favelas.

- Parada opcional en el taller de artesanía local de Rocinha.
- Bajamos por la "Estrada da Gavea", una antigua pista de carrera automobilistica.
- Visita a la escuela de la comunidad: **"MORANGUINHOS"** o **"SACI SABE TUDO"**. Estes proyectos sociales son financiados por FAVELA TOUR. Las escuelas proponen clases regulares asi como otras actividades de educación y no riciben ningún tipo de ayuda gubernamental.
- Caminada por la vibrante area comercial. Explicaciones respecto a la arquitectura, servicios publicos, carnaval, etc.

- Legada a Vila Canoas, caminata por los estrechos callejones de la comunidad, parada opcional para un drink en un "buteco". Parada en la plaza comunitaria local. Informaciones sobre los servicios publicos y particularmente sobre el proyecto "Favela Bairro" de urbanización de favelas.

- Retorno al hotel pasando por la playas de la zona sur de Rio.
- Comentarios finales.

La empresa Favela Tour, creada por Marcelo Armstrong en 1992, se considera el pionero en esta actividad. Cree que es *"normal que los turistas tengan curiosidad por ver esta parte de la ciudad".* Asimismo, de las ganancias del tour, un porcentaje se dona a dos escuelas de la favela de la Rocinha, donde mayormente operan, dado que cree que deben hacer algo ya que el gobierno no hace nada.

Los tours por las favelas tuvieron su impacto cuando apenas comenzaron a operar, debido a la curiosidad de los turistas, pero hace dos años que ha disminuido el número de visitantes y consideran que probablemente haya sido por las noticias sobre la inseguridad. Diferentes actos de inseguridad, como fue la muerte de un turista europeo en diciembre de 2016 que fue acribillado a balazos en la favela de Morro dos Prazeres cuando al parecer se extravió y entró en moto en una zona controlada por narcotraficantes; o la muerte de una turista española que fue asesinada por un policía mientras visitaba una favela cuando hacía el paseo y el vehículo en el que viajaba junto a otras cuatro personas no se detuvo en un control policial, influyeron en la baja de interesados por realizarlo.

La favela Rocinha, particularmente en el mes de abril 2018 en tan solo veinte días hubo 30 tiroteos que dejaron 12 muertos. Esto se debió a que luego de la captura del traficante Rogerio Avelino Silva, conocido como Rogério 157 y ex jefe del tráfico de drogas en dicha favela, la comunidad se convirtió en un escenario de guerra constante. Dos de las facciones narco más grandes de Río, Comando Vermelho (VC) y Amigos dos Amigos (ADA), se disputan a muerte el control del negocio de la droga y junto con operaciones de la Policía Militar y sus grupos especiales, los enfrentamientos armados en la favela se volvieron moneda corriente. Y por ende, deja de ser seguro tanto para los guías como

para los turistas visitar las favelas donde los tiroteos y la inseguridad ocurren a diario por lo que actualmente varios operadores turísticos dejaron de ofrecer esta actividad.

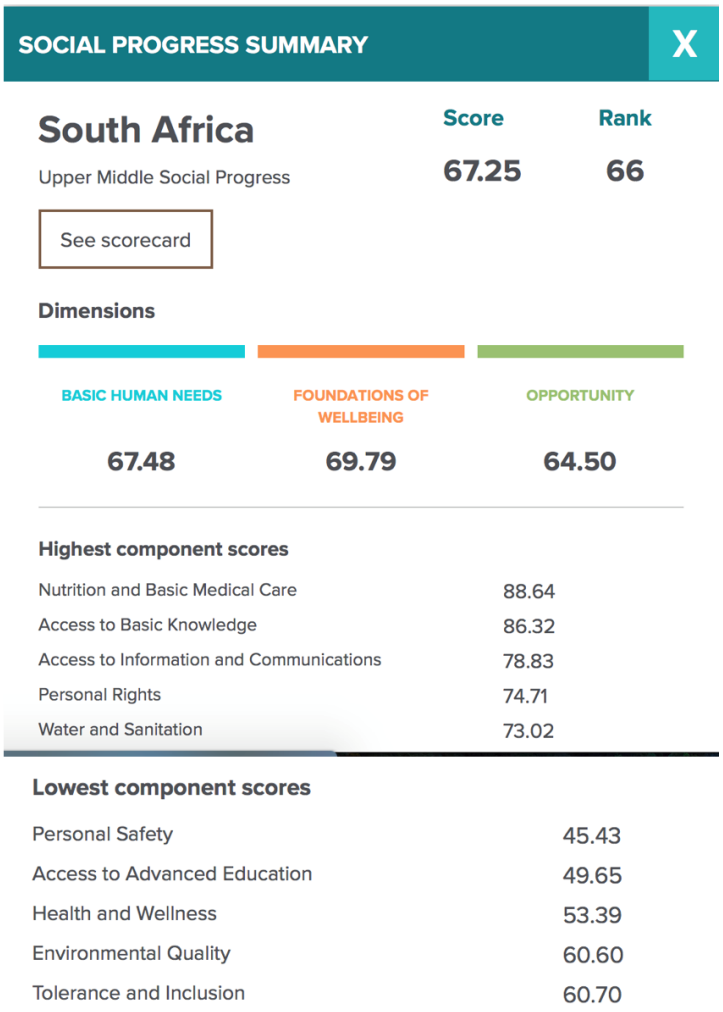
2.4 El caso de los actos bélicos y delictivos en Sudáfrica

Oficialmente República de Sudáfrica, es un país soberano de África Austral con un gobierno parlamentario, y su territorio dividido en nueve provincias. Cuenta con tres ciudades capitales: Pretoria la cual es sede del poder ejecutivo, Bloemfontein la cual es sede del poder judicial y Ciudad del Cabo sede del poder legislativo. Johannesburgo, es una de las ciudades más pobladas y una de las 40 áreas metropolitanas más grandes del mundo. Sudáfrica es conocida por diferentes razones, además del turismo para realizar safaris en la inmensa reserva de animales que posee, por su diversidad cultural, de idiomas y de creencias religiosas, por ello se la conoce como "*la nación del arco iris"*. El país fue uno de los miembros fundadores de la Unión Africana y tiene la mayor economía del continente entre los miembros participantes.

El país cuenta con grandes desigualdades entre los diferentes grupos sociales que lo conforman. Hay zonas de grandes riquezas y sus capitales forman parte de los principales centros de negocios de toda África y aun así, la cuarta parte de su población se encuentra desempleada o vive con al menos 2 USD por día. Conocido por haber pasado por lo que se denominó el Apartheid, un sistema segregacionista y racista que dividía las razas blanca y negra dándole ventaja a la primera otorgándole beneficios y privilegios políticos, económicos y sociales como derecho al voto, solo los blancos podían viajar libremente por el país, los negros debían vivir en zonas alejadas a los blancos y debían incluso estudiar en escuelas separadas y su educación debía ser limitada. El mismo fue eliminado en 1994 con la victoria de Nelson Mandela en las elecciones presidenciales, aunque aún hoy hay diferencias sociales.

La economía de Sudáfrica es diversa y entre ellas se encuentra la exportación de oro y diamantes -sigue siendo la fuente de ingresos más importante del país-, la agricultura y el turismo. Sin embargo, a pesar de que es el país más desarrollado y con mayor estado de bienestar del continente es a la vez el que mayor tasa de criminalidad tiene cada año. Según Social Index Process, en un informe de 2014 ubicó al país como uno los diez países más inseguros y peligrosos del mundo, convirtiéndolo en un país donde existen mayores posibilidades de que sea robado en la calle, en una vivienda o incluso asesinado. El sitio mide el nivel de cada país para cubrir las necesidades sociales y ambientales de sus

ciudadanos. El índice va de 0 a 100 y se construye con indicadores sociales agrupados en tres categorías: necesidades humanas básicas, fundamentos del bienestar y oportunidad. A continuación, podemos ver un resumen de Sudáfrica, realizado por Social Index Process. Dentro de la categoría de Personal Safety, donde está puntuado con 45,53, se tiene en cuenta cantidad de homicidios, cantidad de crímenes violentos, criminalidad percibida, terror político y muerte en carreteras. No pueden garantizar la seguridad personal ni siquiera en un 50%.



Cualquier visitante debe considerar el riesgo al que estará expuesto. Si bien pueden existir otros países africanos también con mucha violencia u otros países del mundo, aquí el problema es que Sudáfrica tiene una alta tasa de homicidios, asalto, violaciones y criminalidad que van de la mano de la pobreza y de las diferencias sociales. De acuerdo a un estudio publicado en 2016 por el Centro para el Estudio de la Violencia y la Reconciliación contratado por el gobierno, determinó que los factores que influyen y alzan los niveles de inseguridad son la "*normalización de la violencia"*, dado que es vista

como un medio necesario y justificado para resolver conflictos, y a "*la pobreza y la degradación de la vida humana"* , dado que la estima de los ciudadanos no es tan alta como puede ser en otros países, junto con un sistema judicial ineficaz y corrupto que no contribuye con el cumplimiento de la ley. Y por último, un "*quid pro quo"* dado que la ausencia de justicia para la población negra antes del fin del Apartheid en 1994, donde sus problemas y vidas importaban menos que las de la población blanca, ha sido el caldo de cultivo perfecto.

Según datos publicados por la Policía Nacional en 2016, al menos 50 personas por día fueron asesinadas, aunque la tasa es menor al informe en 2014. Asimismo, de acuerdo a los resultados de 4.000 mujeres que fueron interrogadas por la Comunión de la Información, Transparencia y Empoderamiento, una de cada tres admitió haber sido violada en el último año. Además, Sudáfrica es uno de los mayores distribuidores de cannabis y marihuana de la región. Así como también, de drogas de diseño difíciles de encontrar en otros lugares africanos y están al alcance de cualquiera.

No bastaron 25 años luego del Apartheid para que Sudáfrica pudiera crecer, prosperar y eliminar todas las diferencias sociales y culturales y por ello los índices de violencia siguen siendo altos. Algunas de los barrios más peligrosos, como es el caso de Hillbrow en Johannesburgo, conocido por su alta tasa de crímenes, un sitio donde casi no entran los blancos y la policía lo hace cada tanto cuando se enfrenta con alguna banda delictiva. El barrio tuvo origen en 1895 como barrio residencial para las personas que llegaban en busca de oro, dado que está a solo 10 cuadras de lo que era el corazón financiero de Johannesburgo. Luego, durante el Apartheid, el barrio fue seleccionado para ser ocupado solo por blancos pero la mala planificación no pudo evitar que el barrio se siguiera poblando. El deterioro de la infraestructura por la sobrepoblación, provocó que en 1980 la clase media original que residía allí abandonara el barrio. Los habitantes actuales del barrio habían migrado desde las villas miserias cercanas o de zonas rurales pobres de diferentes países de África. En la actualidad, muchos de los edificios están tomados, no tienen puertas ni ventanas y viven casi 5 millones de personas en un kilómetro cuadrado de los cuales la mayoría son extranjeros ilegales o desempleados.

Para la Copa del Mundo 2010, que se llevó a cabo en Sudáfrica, el gobierno tuvo que cercar el barrio y dar aviso a todos los visitantes que el barrio era un *"No Go Zone"* denominación para barrio peligroso y que la entrada al mismo estaba prohibida. Con estas medidas y otros avisos como tener cuidado en Ciudad del Cabo donde caminar solo o pasear de noche puede ser peligroso, o en Durban donde directamente se desalienta a los

turistas a pasear durante la noche aún en grupos, y por último Pretoria que tiene zonas muy inseguras como Pretoria Central, Arcadia, Sunnyside y Marabstad y también se aconseja no visitar la ciudad de noche ni solo.

La Copa del Mundo 2010, que pudo ayudar y contribuir a mejorar la calidad de vida, si bien los delitos no disminuyeron, sirvió para llevar al mundo entero el tipo de turismo que se puede hacer en Sudáfrica. Diversas opciones se pueden encontrar como pueden ser: visita a reservas de animales, rutas del vino, visita a Robben Island donde Nelson Mandela estuvo preso 27 años, observación de aves y ballenas, visitas a aldeas culturales africanas y hasta trekking.

A pesar de las diferentes recomendaciones de países como España o Inglaterra en sus sitios web oficiales sobre los riesgos que se pueden encontrar en Sudáfrica, durante la Copa del Mundo aumentó la cantidad de turistas que recibieron y pudo mantener un ingreso estable por los próximos cuatro años.

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, según datos obtenidos y publicados por el sitio web Knoema[26], el turismo había sufrido una notable baja en la cantidad de ingresos en 2009 que supo recomponer con la realización del Mundial.

- Numero de arribos

Fecha	Valor	Cambiar, %
2016	10.044.000	12,80 %
2015	8.904.000	-6,75 %
2014	9.549.000	0,13 %
2013	9.537.000	3,80 %
2012	9.188.000	10,18 %
2011	8.339.000	3,28 %
2010	8.074.000	15,15 %
2009	7.012.000	-26,90 %
2008	9.592.000	5,51 %
2007	9.091.000	8,28 %
2006	8.396.000	13,94 %
2005	7.369.000	

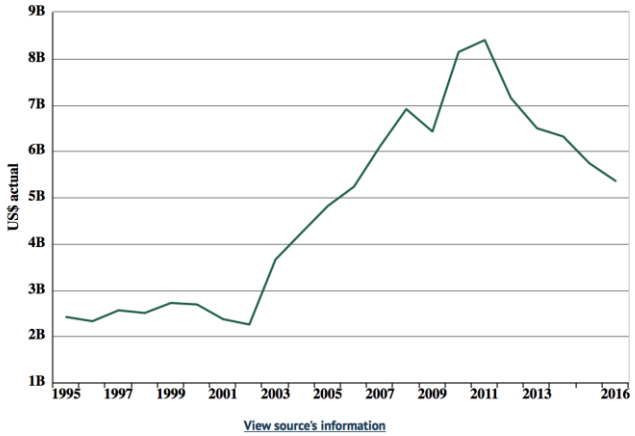
En el detalle se puede ver que el turismo no estaba recibiendo una cantidad considerable de turistas, sino que incluso tenía una baja en el año anterior al mundial del 26,9 % respecto al 2008. Con la cantidad de ingresos en 2010, aumento respecto a los años

[26] Sitio web que conecta de forma transparente fuentes públicas y privadas y hace que los datos sean accesibles y descubiertos por los trabajadores de la información.

anteriores y pudo mantener la cantidad de arribos en los próximos cuatro años hasta que en el 2015 volvió a sufrir una baja en arribos del 6,7%. Para 2016, la cantidad se revirtió y aumentó al 12,8%.

- Gastos en turismo

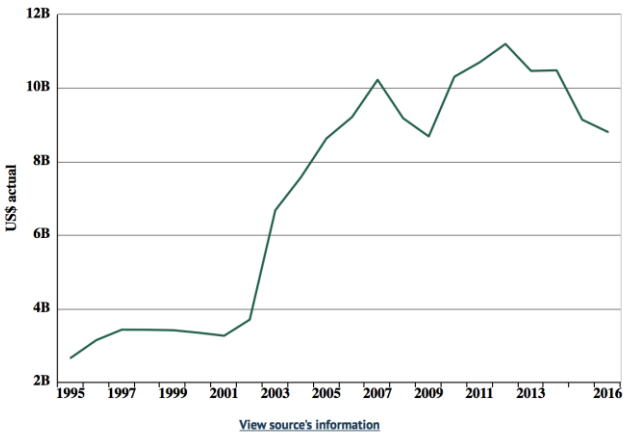
Se puede apreciar que el 2010 fue el único año desde 2005 hasta 2016 que tuvo un ingreso de gasto en turismo de 8.397.000.000 de USD. En los años posteriores hasta 2016, si bien la cantidad de arribos en turismo se había mantenido dentro de todo estable, el gasto en turismo no pudo igualarse ni estar cerca de lo que se había logrado en 2010 y en 2011.



Fecha	Valor	Cambiar, %
2016	5.354.000.000	-6,64 %
2015	5.735.000.000	-9,17 %
2014	6.314.000.000	-2,73 %
2013	6.491.000.000	-9,15 %
2012	7.145.000.000	-14,91 %
2011	8.397.000.000	3,17 %
2010	8.139.000.000	26,76 %
2009	6.421.000.000	-7,01 %
2008	6.905.000.000	13,12 %
2007	6.104.000.000	16,71 %
2006	5.230.000.000	8,69 %
2005	4.812.000.000	

- Ingresos por turismo

Este gráfico es similar a los dos anteriores donde sigue reflejando como beneficio la realización del Mundial a Sudáfrica con la cantidad de ingresos, el gasto en turismo y ahora en los ingresos por turismo. Pero al igual que en el gasto por turismo, la cantidad de arribos no es similar a la cantidad de ingresos por turismo en los años siguientes a 2010.



Fecha	Valor	Cambiar, %
2016	8.807.000.000	-3,64 %
2015	9.140.000.000	-12,82 %
2014	10.484.000.000	0,15 %
2013	10.468.000.000	-6,55 %
2012	11.202.000.000	4,63 %
2011	10.706.000.000	3,85 %
2010	10.309.000.000	18,71 %
2009	8.684.000.000	-5,38 %
2008	9.178.000.000	-10,25 %
2007	10.226.000.000	11,02 %
2006	9.211.000.000	6,74 %
2005	8.629.000.000	

Sudáfrica resultó favorecida notablemente por la contribución del Mundial de fútbol al turismo pero aun así no revierte la situación respecto a la desigualdad, la violencia, los asesinatos, hurtos y violaciones que ocurren a diario en las diferentes zonas y barrios. Pudo dar a conocer todos sus atributos aún más con el paso del Mundial. Así como también, la implementación de otro tipo de turismo como es el "turismo de miseria". Así como sucedió con las favelas en Río de Janeiro o los narco tour en Colombia, aquí se implementó la visita a diferentes lugares pobres o la experiencia de alojarse en viviendas similares a las de la población local pobre.

Uno de los hoteles que tomó esta iniciativa es el Emoya Luxury Hotel and Spa, que construyó una imitación de las típicas viviendas carenciadas de Sudáfrica. Lo denominaron Shanty Town, que en traducción al español significa chozas. Están realizadas con el más mínimo detalle desde las viejas chapas de colores que cubren la caseta hasta las velas que utilizan para obtener luz dado que no tiene red eléctrica; el baño se encuentra afuera. En la página web del hotel, publicitan esta iniciativa alegando, "*ahora usted puede experimentar alojarse en una chabola en el entorno seguro de un coto de caza privado. Esta es la única Shanty Town en el mundo ¡equipada con calefacción y conexión inalámbrica a internet! La Shanty Town es ideal para el trabajo en equipo, barbacoas, fiestas temáticas de lujo y vivir una experiencia así una vez en la vida. Con capacidad para 52 huéspedes, nuestras chabolas son completamente seguras, incluso para los niños*".

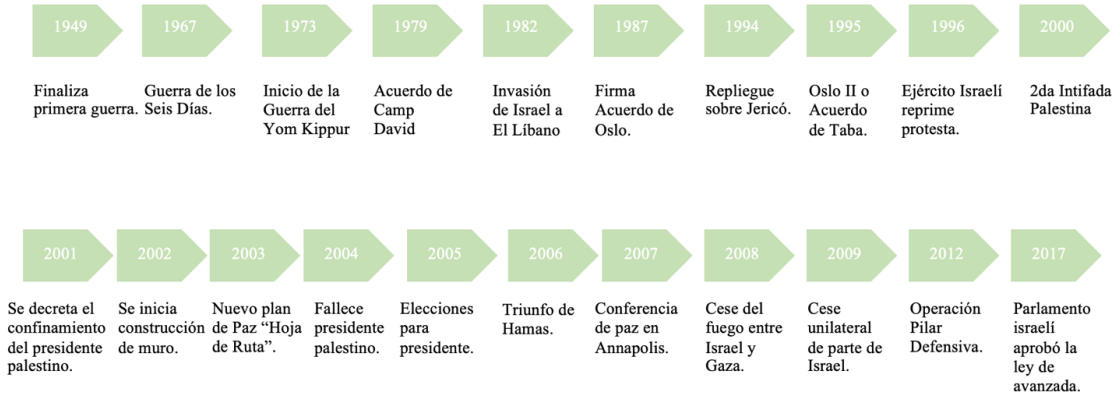
Turismo de Sudáfrica presentó un nuevo plan de promoción para el mercado español con el fin de aumentar la cantidad de turistas a 5 millones en un periodo de cinco años. Por ello, abrió la Oficina de Representación en España con el objetivo de trabajar en la promoción de Sudáfrica como destino y de capacitar a agentes de venta. Además de su presencia en la FITUR 2018, la Feria Internacional de Turismo en Madrid, en enero de 2018. El responsable de Turismo de Sudáfrica para el sur de Europa, Bashni Muthaya, afirmó "*según las últimas estadísticas disponibles, en el primer trimestre del año Sudáfrica recibió 2,6 millones de turistas, lo que sitúa a la oficina de turismo al 24% de su objetivo de alcanzar 10,9 millones en 2017"*.

Por otra parte, también abrieron oficinas en mercados fundamentales en materia de turismo como son Brasil, Australia, Francia, China, India, Alemania, Países Bajos, Estados Unidos y Reino Unido. Así como también, se espera que abran oficinas en otros países del continente europeo para poder avanzar con el desarrollo del turismo.

2.5 El conflicto bélico entre Palestina e Israel

En el territorio que componen Palestina e Israel, rico en historia y con lugares sagrados, se sumergen en una guerra bélica por el territorio que comenzó hace 70 años.

El conflicto tuvo comienzo cuando en 1947 la ONU aprobó el Plan de Partición de Palestina, con la creación de dos estados, uno judío y otro árabe. Dejando así, Jerusalén y los alrededores, bajo administración internacional. En 1948 se proclama el Estado de Israel, estando los judíos de acuerdo con ello, pero los palestinos y otros países árabes vecinos rechazaban esta independización. Aquí es donde se da comienzo a la primera guerra israelí-árabe. Para poder comprender el conflicto, debemos conocer qué es lo que fue sucediendo; para ello elaboramos una línea de tiempo a modo de resumen:



La descripción de los hechos es la siguiente:

- 1949. En este año finaliza la primera guerra e Israel expande su territorio quedando Cisjordania bajo el control del reino de Transjordania, quien luego modifica su nombre a Jordania y se anexa a Cisjordania, mientras que la franja de Gaza queda bajo control militar egipcio.
- 1967. Se produce lo que se llamó la Guerra de los Seis Días donde Israel se anexiona al Sinaí egipcio y los Altos del Golán Sirios una zona de 1.800 km² entre las fronteras de Israel y Siria, sitio soberano de Siria hasta ese entonces. Israel controla dos tercios del territorio pero son los puntos más estratégicos.
- 1973. Comienza la Guerra del Yom Kippur cuando Siria y Egipto atacan a Israel, concluyendo este último el conflicto con la victoria.
- 1979. Israel y Egipto firman los Acuerdos de Camp David donde Israel devuelve el Sinaí.

- 1982. Israel invade El Líbano con la excusa de expulsar a la Organización para la Liberación Palestina.
- 1987. Comienza lo que se conoció la Primera Intifada o la "guerra de las piedras". Así se denominaron los primeros levantamientos palestinos que surgieron en el campamento de refugiados de Yabalia en Gaza contra Israel.
- 1993. Termina la Primera Intifada con la firma de los Acuerdos de Oslo y la creación de la Autoridad Nacional Palestina.
- 1994. Un colono judío mata a 30 palestinos en la mezquita de la Tumba de los Patriarcas[27] de la ciudad de Hebrón -considerada patrimonio palestino de la Humanidad- en Cisjordania. Asimismo, el Ejército de Israel comienza el repliegue de Jericó y Gaza mientras que se reanudaban las negociaciones en el El Cairo para luego firmar allí la puesta en marcha de la autonomía palestina. El líder palestino, Yasir Arafat, llega a Gaza tras 27 años de exilio.
- 1995. En septiembre el primer ministro israelí Isaac Rabin junto con el líder palestino Yasir Arafat firman en Washington en presencia del entonces presidente estadounidense Bill Clinton el denominado Oslo II o Acuerdo de Taba. En este acuerdo, una extensión del acuerdo anterior, Cisjordania (excepto el municipio de Jerusalén) quedó dividida en tres zonas (A, B y C). Las zonas de tipo A -Jericó y todas las ciudades importantes de Palestina como Jenin, Nablus, Tulkarem, Qalqilya, Ramallah, Belén y Hebrón- quedarían bajo control total de Palestina. Las zonas de tipo B serian aquellas donde la Asociación Palestina no tendría control total sino solo control de los municipios y el ejército israelí tendría la autorización para entrar y actuar para reprimir el terrorismo. En noviembre el primer ministro israelí es asesinado por un judío radical. Para finales del año, el ejército israelí realiza la evacuación de seis ciudades palestinas, salvo la ciudad de Hebrón.
- 1996. A principios del año, el líder palestino Yaser Arafat gana las elecciones en la Autoridad Nacional Palestina. En septiembre, el ejército israelí reprime con dureza las protestas por la apertura del túnel de los Asmoneos en Jerusalén Oriental, provocando 80 muertos, en su mayoría palestinos.

[27] Centro espiritual de la antigua ciudad de Hebrón. Es el lugar que alberga según las tradiciones judías y coránicas las tumbas gemelas donde están enterradas tres parejas bíblicas importantes: Abraham y Sara, Isaac y Rebeca, y Jacob y Lea.

- 2000. Bajo la mediación del entonces presidente de Estados Unidos, Bill Clinton, fracasaron las negociaciones entre el primer ministro israelí Ehud Barak y el electo presidente palestino Yaser Arafat. Este año también tuvo comienzo la segunda Intifada palestina cuando Ariel Sharon, líder conservador israelí, visitó la Explanada de las Mezquitas en Jerusalén Oriental.
- 2001. Sharon decreta el confinamiento en Ramala del presidente palestino, Yaser Arafat, adjudicándole la responsabilidad de la ola de atentados.
- 2002. Israel comienza a construir un muro de separación entre palestinos e israelíes de más de 400 kilómetros (aproximadamente tres veces más largo que el muro de Berlín), quedando miles de palestinos aislados. El Tribunal de Justicia de La Haya lo declaró ilegal.
- 2003. El primer ministro israelí, Ariel Sharon, se reúne con su colega palestino Mahmud Abbas para dialogar sobre un nuevo plan de paz llamado "Hoja de ruta".
- 2004. Fallece Yaser Arafat tras estar varios días en coma.
- 2005. Las elecciones de presidente para sustituir a Arafat son ganadas por Abbas. Se anuncia un cese del fuego entre palestinos e israelíes. Para finales del año, un ataque suicida reivindicado por la Jihad Islámica provoca 4 muertos y 50 heridos en una discoteca en Tel Aviv, comprometiendo así los esfuerzos pacificadores. Efectivos israelíes asesinan a Maruh Kamil, dirigente local del grupo extremista Yihad Islámica. Para mediados del año, se produce el fin de la ocupación israelí en Gaza. Sin embargo, posterior a ello se produce una nueva escalada de atentados y represalias. Para finales del año, el primer ministro Sharon es internado debido a un infarto cerebral del cual se repone parcialmente. Dos semanas más tarde nuevamente es internado con urgencia por una apoplejía masiva irreversible que lo deja en estado de coma. Ehud Olmert asume como primer ministro interino.
- 2006. Hamas logra un histórico triunfo electoral logrando más del 40% de los votos y desplazar con su mayoría parlamentaria del gobierno de la ANP a la agrupación Al-Fatah. Más tarde, comienzan los atentados selectivos de Israel, Olmert es ratificado de su cargo. Se retoman los ataques contra Gaza; Hezbolá[28] captura dos soldados en la frontera para un eventual canje por prisioneros

[28] Hezbollah es considerado en gran parte del mundo árabe y musulmán como un legítimo movimiento de resistencia. En el Líbano es un partido político reconocido que incluso ha llegado a formar parte del gobierno. Sin embargo, a causa de sus ataques contra civiles en Israel y de su apoyo ideológico a otras organizaciones, como Hamas o Yihad Islámica, es considerado por Estados Unidos y por otros países occidentales una organización terrorista.

palestinos y mata a 8 israelíes. Israel califica este hecho como un acto de guerra por parte del Líbano y comienzan las hostilidades. Luego de una resolución de la ONU, se produce el cese de hostilidades entre Israel y Hezbolá.

- 2007. Se celebra la Conferencia de Paz de Annapolis bajo la mediación de Estados Unidos; palestinos e israelíes se comprometen a llegar a un acuerdo antes de 2009.
- 2008. Se acuerda un cese del fuego entre Israel y Gaza. Sin embargo, se llevan a cabo bombardeos contra objetivos israelíes civiles por parte de militares palestinos. Por ello, Israel lleva a cabo lo que se denominó Operación Plomo Fundido, una ofensiva militar desde aire, tierra y mar con el objetivo de destruir la infraestructura terrorista y la capacidad militar de Hamás. Los grupos palestinos en la franja de Gaza respondieron a estos ataques intensificando el lanzamiento de cohetes a Israel. Los líderes convocaron a una tercera Intifada contra Israel y a la reanudación de atentados suicidas. Tanto las Fuerzas de Defensa de Israel como Hamas fueron acusados de haber cometido crímenes de guerra durante el conflicto.
- 2009. El primer ministro israelí Ehud Olmert anunció un cese unilateral de las hostilidades en la franja de Gaza con una duración de diez días, aunque el ejército israelí continuó desplegado en la franja. Hamás, junto con otras organizaciones palestinas, anunciaron un alto al fuego inmediato. La duración fue de siete días y tenía como fin la retirada del ejército israelí del territorio de Gaza. Estos habían anunciado que no se retirarían hasta que no cesase el lanzamiento de cohetes sobre su territorio. Para 2010, las Fuerzas de Defensa de Israel habían anunciado que se había completado la retirada de la Franja de Gaza.
- 2012. Israel lanza la Operación Pilar Defensiva al matar a Ahmed al-Jaabari, el jefe de operaciones militares de Hamas. Fueron en modo de represalia por meses de ataques con cohetes contra objetivos israelíes. El primer ministro egipcio Hisham Qandil visita Gaza e Israel planea un alto al fuego para poder recibirlo aunque el grupo militante al-Qassam, perteneciente a Hamas, rechaza la idea. Hubo ocho días de violencia hasta que se llevó a cabo un alto al fuego. Las Fuerzas de Defensa de Israel informaron que un soldado murió herido por los bombardeos palestinos antes de que el cese al fuego entrara en vigencia. El Ministerio de Salud de Gaza anuncia que 163 palestinos han muerto y al menos hubo 1.225 heridos desde que comenzaron las hostilidades. Mientras que las Fuerzas de Defensa de

Israel comunican que 6 israelíes murieron y al menos 200 resultados heridos en los 1.500 ataques aéreos realizados en Gaza.

- 2015. La situación continuaba tensa, durante medio año murieron más de 30 israelíes y más de 300 resultaron heridos como consecuencia de los ataques árabes casi a diario. Por la parte de Palestina, murieron alrededor de 200 personas, las cuales la mayoría perdió la vida cuando trataban de atacar israelíes utilizando armas de fuego o mediante atropellos con vehículos.
- 2017. El Parlamento israelí aprobó una ley que hace legal los puestos de avanzada de los poblados con participación estatal israelí en territorios privados palestinos. Esta ley abarcaba cerca de 4.000 viviendas construidas en territorio palestino ocupados sin autorización de Israel, las cuales hasta el momento eran consideradas ilegales. En París se celebró la Conferencia Internacional para la solución del conflicto, pero Israel lo boicoteó dado que consideraba que solo alejaba la posibilidad de alcanzar la paz ya que se fortalecían las posiciones de intolerancia de los palestinos. Los palestinos consideraban que años de conversaciones con Israel no acercarían la solución.

En el siguiente mapa, extraído del sitio web Telesur, se observa cómo fue la ocupación de Palestina a lo largo de los años. Se puede diferenciar en color verde lo que es la tierra palestina y en blanco lo que fue ocupado por los judíos.

Fuente: Sitio web Telesur – "Google borra del mapa a Palestina".

En la actualidad, los conflictos continúan y aun no logran llegar a un acuerdo entre ellos. Es difícil garantizar la seguridad en una zona ocupada por militares en constante control y estado de alerta entre uno y el otro. En lo que respecta al turismo, Palestina cuenta con playas en Gaza, vistas panorámicas en Jerusalén y Jericó (la ciudad más antigua habitada por el hombre), varios lugares de interés religioso como Jerusalén y Belén, sitios de importancia arqueológica en Neblus y la Mezquita de Abraham en Hebrón, gastronomía local, antigüedades, entre otras cosas. El principal foco de la disputa de las tierras es en Jerusalén, más conocido como "Tierra Santa". Jerusalén es tierra sagrada tanto para el Cristianismo, como el Judaísmo y el Islam. Es una zona disputada donde no se le reconoce soberanía ni a palestinos ni a israelíes. La ciudad contiene gran parte de historia sobre conquistas y acontecimientos religiosos. Para el Cristianismo, en esa ciudad se desarrolló la vida, la pasión y la muerte de Jesús donde también fue enterrado. Para los musulmanes, devotos de la mezquita de Al Aqsa y la Cúpula de la Roca donde se encuentra la piedra en la que Abraham iba a sacrificar su hijo y Mahoma fue ascendido al cielo. Y los judíos, honran el Muro de los Lamentos dado que ahí es donde se esconde para ellos la sagrada piedra de Abraham.

Los palestinos, a diferencia de los árabes, consideran a los turistas no solo como consumidores sino también como una posible vía de comunicación para expresar su realidad y que ellos la compartan con el mundo exterior, dado que ellos no pueden salir por el muro que los separa. Un muro, como ya mencionamos, de casi 800 kilómetros y más largo que el muro de Berlín, el cual ha separado familias, pueblos y ciudades.

Fuente: Sitio web HispanTV

El turismo fluctúa en relación a los ataques que se estén llevando a cabo entre palestinos e israelíes. En 2014, cuando Hamas disparó más de 30 misiles a Tel Aviv, impactó directamente en el desarrollo del turismo. La tasa de ocupación hotelera disminuyó de un 80% a un 30%, y varias aerolíneas habían cancelado sus operaciones hacia Tel Aviv. Las

pérdidas en turismo se estimaron en 2.200 millones de shekels (664 millones de dólares), según Shmuel Tsurel, representante de la Asociación Israelí de Hotelería.

Para contrarrestar el anuncio de las compañías aéreas de que cancelarían sus vuelos a Tel Aviv, el gobierno israelí había anunciado que la compañía de bandera, El Al, aumentaría la frecuencia de vuelos, además de la apertura del aeropuerto en Ovda, a 60 kilómetros de Eliat. Asimismo, el gobierno se esforzó por convencer a dirigentes extranjeros de la seguridad con la que contaba el aeropuerto Ben Gurion de Tel Aviv, el cual está protegido por un sistema de defensa antiaéreo llamado Escudo de Hierro.

En 2016, la cantidad de turistas que ingresaron a Israel fueron 9,2 millones, lo que significó un aumento del 4% respecto a 2015. Sin embargo, en cantidad de visitas de turistas por día, hubo una disminución respecto al año anterior, siendo 170.000 visitas, un 45% menos.

Para 2017, llegaron más de 3.600.000 turistas, una cifra record respecto a años anteriores. Entre enero y junio ya habían recibido 1,7 millones de visitantes, un 26% más que el mismo periodo del año anterior. Asimismo, en el corriente año, el Christian Information Center dio a conocer los datos recolectados por el Ministerio de Turismo sobre el turismo religioso en Israel y en toda Tierra Santa. En enero de 2018, se registraron 770 peregrinaciones, con 26.000 peregrinos. Cifra mayor a los dos años anteriores, dado que en 2017 se habían registrado 529 peregrinaciones con 16.000 peregrinos. y en 2016 tan solo 390 peregrinaciones con 11.000 peregrinos. En diciembre de 2017, monseñor Piazzaball, Administrador Apostólico del Patriarcado Latino, junto con el Custodio de Tierra Santa, Fray Francisco Patton llamó a los peregrinos a no tener miedo de ir a Tierra Santa. El arzobispo explicó *"las imágenes vistas en televisión no hablan ni de la verdad, ni de la belleza, ni de la tranquilidad, ni de la serenidad que, en realidad, se respiran en Jerusalén".* Haciendo referencia a que las imágenes y la información de los medios de comunicación son los que influyen y hablan de otra realidad.

Es importante mencionar, que a fines de 2017 el actual presidente de Estados Unidos Donald Trump, anunció que su país reconocería a Jerusalén como capital de Israel y trasladó la embajada a esa ciudad. Decisión que en lugar de contribuir a un acuerdo entre Palestina e Israel, produce mayor conflicto dado que el movimiento Hamas rechazó el anuncio y lo calificó como "conspiración norteamericana contra Jerusalén". Por su parte, el estado de Israel se preparaba para lo que sería otro enfrentamiento de violencia. Asimismo, Trump anunció el fin de la operación política de gran importancia como lo

fueron las negociaciones de los “Acuerdos de Oslo” para configurar dos estados, uno israelí y otro palestino.

Habiendo mencionado la historia del conflicto, es importante revisar el turismo en datos. En 1978, treinta años después del establecimiento del Estado de Israel, el país superó el millón de visitantes. Si bien se tardó 16 años en agregar al siguiente millón de turistas (en 1994) y 23 años llegar a los tres millones de turistas (2017), solo se tardó un año en alcanzar los cuatro millones. Tal es así, que en el primer semestre del año hubo record de llegada de turistas de enero a junio de 2017. Un 26% más que el mismo periodo del año anterior. Solo en el mes de junio el aumento fue de 28% respecto a junio 2016. En concreto, 1.740.000 personas visitaron el país los primeros seis meses, solo en junio fueron 303.400 de turistas.

Según el ministro de turismo de Israel, Yariv Lenin, *"las estadísticas de turismo de junio nos llevan a niveles récord para el turismo entrante en los primeros seis meses del año. Nuestra política continúa probándose y dando frutos y podemos ver que la estrategia de marketing adecuada puede llevar a Israel a nuevos hitos. Estamos implementando actividades de marketing y procesos innovadores para posicionar Israel y traer nuevas líneas aéreas y nuevas rutas al país y toda esta actividad se demuestra, mes tras mes. El importante aumento en el número de turistas entrantes contribuye excepcionalmente a la economía y mano de obra israelí. Estoy convencido de que, con las actividades correctas, seguiremos teniendo buenos resultados en los próximos meses”.*

Para ese año, Israel apostó con fuerza a la promoción de los city breaks a Tel Aviv y Jerusalén y por su oferta de turismo activo y de naturaleza en la zona del desierto del Negev y Eliat al sur de Israel. Como objetivo de establecer una nueva marca que lo consolide como uno de los 30 países más visitados el mundo, a pesar de la difusión desfavorable que muchas veces proyecta la prensa internacional. *“Una vez que estás allí, te das cuenta de que Israel es un lugar seguro”*, manifestó a Diario Las Américas la cónsul y directora de la oficina de Turismo israelí para el sur de los Estados Unidos, Yael Golan. *“Y hablo con conocimiento de causa”*, subrayó. *“Muchas personas se preguntan por qué no fueron antes”.* La representante israelí no pretender convencer al viajero, pero sí mostrar cuan diferente es la percepción del turista *“cuando llega allí y se da cuenta que puede caminar por las calles sin preocupación”*.

En 2017, 3,6 millones de personas visitaron el país, lo que significó un aporte de 5.400 millones de dólares a la economía nacional. Golan anunció “*Tuvimos un incremento de 25% en solo 12 meses y este año tendremos un nuevo récord, tal vez superior a los cuatro*

millones". Norteamérica aporta una buena porción de esa cifra, unos 860.000 hasta octubre de los cuales 700.000 provenían de los Estados Unidos. "*Una de las metas es alcanzar el millón de visitantes de Norteamérica"* y "*Es asombroso ver cómo tanta gente viaja desde tan lejos. Hay algún tipo de conexión mágica entre Israel y América, a pesar de la distancia"*, comentó.

Respecto a la oferta hotelera, la cónsul manifestó que el país cuenta con una renovada oferta hotelera y que habrá más en los próximos años. Se espera contar con unas 4000 habitaciones de hoteles más en los próximos años , lo que incluye 1.500 en Tel Aviv, 950 en Jerusalén y 500 en Jaffa. Por ejemplo, allí en 2017 solo contaba con hoteles pequeños y ya para 2018 contaba con nuevos establecimientos de gran servicio. En efecto, el país cuenta con una renovada oferta hotelera. Hay nuevos hoteles, y habrá más el próximo año", anticipó la cónsul y directora de la oficina regional de Turismo israelí. La cónsul expuso, *"Es como una brisa de aire fresco para esos lugares. La apertura de nuevos hoteles muestra que cada vez más turistas visitan esos lugares"*, Además, *"Y eso es doblemente bueno. Consolida empleos y crea otros nuevos, no solo en los hoteles, sino también en la red de transporte, abastecimiento de alimentos y prestación de servicios"*.

En 2018, más de 4 millones de turistas llegaron a Israel lo que representó otro record histórico. Tal es así, que durante el primer trimestre de 2019 el turismo ha seguido en aumento de forma considerable e incluso supera las cifras record de 2018. Más de 1,1 millones de turistas llegaron desde el extranjero los primeros tres meses de 2019. Lo que representa un aumento del 14% en comparación con el mismo periodo de 2018, según datos publicados por la Oficina Central de Estadísticas de Israel. Asimismo, la Oficina Central publicó que hubo un promedio de 391.000 visitantes a Israel durante cada mes en el primer trimestre del año. Estimaron que para fin de este año, 4,7 millones de turistas llegarán a Israel lo que supondría un nuevo récord.

CAPÍTULO 3: LA RELACIÓN ENTRE EL TERRORISMO Y EL TURISMO

Continuando con el propósito de los dos capítulos anteriores, a través de este tercer capítulo y no por eso menos importante, se analizará la influencia de los actos de terrorismo en el turista y en la actividad turística; cuáles fueron aquellos actos que creemos que influyeron directamente en la actividad y qué sucedió con los actos de terrorismo mencionados en el Trabajo Final de Maestría de Magdalena Taboada (2017).

En 1992, la Organización de las Naciones Unidas definió al terrorismo como *"Un método inspirado por ansiedad, de acción violenta repetida, empleada por los agentes clandestinos o semi- clandestinos de forma individual, colectiva o estatal, por motivos idiosincrásicos, criminales o políticos, por el que -en contraste con el asesinato- los objetivos directos de la violencia no son objetivos principales".*

Se cree que los terroristas pueden utilizar como una ventaja la fragilidad de los turistas para aprovecharse de ellos. Pueden ser considerados una herramienta para poder alcanzar objetivos estratégicos, que a corto o largo plazo, incluyen la posibilidad de provocar miedo y confusión en centros turísticos para ocultar su actividad que puede ser desestabilizar la economía local o nacional, a la vez que ganan una importante atención mediática. Este tipo de ataques sirve para aumentar la publicidad terrorista o a moderar la industria turística dado que provoca daños socio-económicos y es muy útil para enfocar el terror a los turistas internacionales. Lugares donde se mezclan diferentes culturas e idiomas, los terroristas son capaces de organizarse con mayor facilidad y planificar sus ataques sin siquiera despertar sospechas.

La Real Academia Española define terrorismo como el acto de dominación por el terror[29], una sucesión de actos de violencia ejecutados con el propósito de infundir terror por bandas organizadas para crear alarma social con fines políticos.

Es de suma importancia que la seguridad turística se provea en todos los aspectos, tanto en catástrofes naturales, en actos bélicos así como también en actos terroristas que suelen afectar directamente o indirectamente la vida de las personas, los cuales influyen políticamente, socialmente y por ende, en el desarrollo de la actividad turística. Como por ejemplo, un tsunami, un atentado a un micro de turistas o un atentado en un avión o un aeropuerto.

[29] Terror: sentimiento de miedo o fobia en su escala máxima.

La seguridad es una de las necesidades básicas a cubrir por el hombre. Por ello, al elegir un destino se podría decir que las principales necesidades del visitante en la elección del mismo son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad. En este caso, la seguridad turística que es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, de la integridad psicológica y económica de los visitantes y de los prestadores de servicios. Podemos englobar en seguridad turística los siguientes ítems:

- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.
- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- Seguridad económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
- Seguridad en eventos: sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

Es importante destacar que la percepción o la valoración de seguridad depende también del segmento de turistas. Lo que se intentará demostrar aquí es quienes se ven mayormente afectados por estos actos, determinando qué rangos de edad son los que mayor influencia reciben y cuales son aquellos que modifican su conducta de viaje.
Como menciona Magdalena Taboada (2017), generalmente se asocia actos de terrorismo con aquellos países de menores recursos o menos desarrollados. Sin embargo, la historia ha demostrado que no solo esos países pueden sufrir actos de terrorismo sino también aquellos que son considerados primeras potencias mundiales.

Uno de los hechos que desarrollaremos, considerado como un antes y un después en la actividad turística y en el accionar del turista, fue el atentado contra el World Trade Center, un complejo de edificios ubicado en Manhattan, específicamente las Torres Gemelas en Nueva York el 11 de septiembre de 2001. Otros actos importantes que mencionaremos son:

- Año 2004 – Madrid, España: atentado en los trenes de Madrid, donde 91 personas fallecieron.
- Año 2005 – Londres, Reino Unido: ocurrieron tres explosiones en el metro de Londres y una en la Plaza Tavistock, 56 personas fallecieron.
- Múltiples atentados en diferentes ciudades europeas como Paris y Bélgica

Así como también, aquellos hechos más recientes como el atentado en Manchester en 2017, en Barcelona y Cambrilis, los cuales fueron mencionados por Taboada, pero los analizaremos desde el post atentado para analizar el impacto de estos y qué medidas fueron tomadas en materia de seguridad utilizando como punto de partida la investigación hecha por Taboada.
Y el reciente ataque a un micro de turistas en Giza, Egipto en 2018.

3.1 Atentado a las Torres Gemelas en Nueva York

Estados Unidos de América es un país soberano constituido por una república federal constitucional compuesta por 50 estados y un distrito federal, cuya capital es Washington D.C. Se denomina como primera potencia mundial y ostenta sobre su poderío militar, riqueza económica y avances tecnológicos. La ciudad de Nueva York, uno de los 50 estados, es la ciudad más poblada y la segunda con mayor concentración urbana en el continente americano con más de 8,4 millones de personas en un área urbana de 830 kilómetros cuadrados, luego de la Ciudad de México con 21 millones de habitantes.

Nueva York es mundialmente conocida por sus imponentes e importantes edificios; es uno de los principales centros financieros del mundo y es la ciudad donde está la sede central de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Está compuesta por cinco distritos: Bronx, Brooklyn, Manhattan, Queens y Staten Island. Cuenta con múltiples atributos turísticos reconocidos mundialmente como la estatua de la Libertad, algunos de los edificios más altos del mundo como el Empire State o las Torres Gemelas del World Trade Center derribadas en el atentado del 11 de septiembre, museos como el Museo Metropolitano de Arte, el Central Park, el Rockefeller Center, Times Square, el zoológico del Bronx y el jardín botánico.

Fuente: Diario El País.

La Torre Sur del World Trade Center estalla en llamas tras el impacto del vuelo 175 de United Airlines.

La ciudad fue protagonista de uno de los peores atentados. El 11 de septiembre de 2001 se llevaron a cabo cuatro atentados que devastaron la ciudad de Nueva York y el Pentágono[30]. Los ataques fueron realizados por miembros de Al Qaeda, una organización paramilitar que realizaba prácticas terroristas y se proclamaba como un movimiento de resistencia islamista alrededor del mundo. Se cree que su fundador, líder y mayor colaborador fue Osama Bin Laden. El ataque se llevó a cabo a través del secuestro de cuatro aviones comerciales. Uno de ellos fue el vuelo 11 de American Airlines, uno de los primeros en ser secuestrados y estrellado contra la Torre Norte que conformaban las Torres Gemelas. El segundo vuelo fue el vuelo 175 de United Airlines estrellado contra la Torre Sur, lo que provocó que ambos rascacielos se derrumbaran. El tercer avión secuestrado era el vuelo 77, también de American Airlines, y fue utilizado para estrellarse contra una de las fachadas del Pentágono en Virginia. Y por último, el cuarto avión fue el vuelo 93 de United Airlines el cual se estrelló en un campo abierto cerca de Shanskville, en Pensilvania. De acuerdo a lo que se pudo saber luego, su objetivo era el Capitolio de los Estados Unidos en la ciudad de Washington.

[30] Sede del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, en el estado de Virginia.

Como consecuencia, 6.000 personas resultaron heridas y 2.973 personas fallecieron. El entonces alcalde, Rudolph Giuliani, había recomendado evacuar la zona, se cerró el tráfico aéreo de Estados Unidos y las estrategias de defensa se pusieron en marcha ante el miedo de un nuevo ataque.

Como mencionamos en el capítulo anterior, Rudolph Giuliani fue el alcalde de Nueva York desde 1994 a 2001 y conocido por sus logros ante la delincuencia y la criminalidad en la ciudad. Inmediatamente ocurrido el hecho, el entonces alcalde explicó que habían puesto en marcha un plan diseñado después del atentado a las Torres Gemelas para reforzar la seguridad de lugares estratégicos de la ciudad para prever y controlar posibles nuevos atentados. Se reforzó la seguridad en la Gran Manzana, así como también en "áreas sensibles" de Nueva York como trenes, aeropuertos, lugares públicos, oficinas federales y edificios emblemáticos como la Estatua de la Libertad o la sede de Wall Street. Asimismo, se había restringido el transporte individual y no se permitía la entrada de vehículos con un solo pasajero por puentes y túneles. Giuliani había afirmado *"Confío en que mostrarán el mismo coraje y determinación que los policías y bomberos que fallecieron durante los atentados del pasado 11 de septiembre contra The World Trade Center".*

El atentado a las Torres Gemelas, fue un antes y un después en la historia norteamericana e implicó una serie de cambios. Se pueden enumerar al menos cuatro consecuencias a raíz de ello y con el fin de eliminar a sus enemigos y el terrorismo.

Uno de los cambios que realizó George W. Bush, presidente de Estados Unidos entre 2002 y 2008, fue aumentar el presupuesto en materia de seguridad el cual subió US$ 50.000 millones de dólares en comparación con la década de 90. Se instauró además la guerra contra el terrorismo y se iniciaron programas de seguridad preventiva e invasiones a Afganistán e Iraq donde se puso fin al régimen de Sadamm Hussein y el gobierno de Estados Unidos hizo un llamado para que diferentes países lucharan en conjunto contra grupos terroristas como Al Qaeda. Incluso el presidente Bush brindó su ayuda a Colombia para que lucharan contra los grupos terroristas como las FARC y el ELN que ya hemos mencionado en el capítulo anterior.

De acuerdo a la apreciación del docente universitario español Ángel Rivero realizada para el diario *El País*[31], lo que ocurrió el 11 de septiembre es similar al trauma que una persona sufre cuando le ocurre un accidente de tránsito: queda presa de un miedo paralizante

[31] Artículo: *11 de septiembre, el día que el mundo cambió para siempre.* Diario *El País*.

porque sabe que es vulnerable y que en cualquier momento le puede volver a ocurrir. Un fenómeno que los psiquiatras denominan estrés postraumático. Por ello también, es que luego del atentado, se incrementaron las visitas al psicólogo o al psiquiatra. Diferentes estudios revelaron que antes de los actos terroristas la prevalencia del TEPT (trastorno de estrés postraumático) era del 10,4% en mujeres y cerca del 5% en hombres; de cinco a ocho semanas después de los ataques terroristas, la prevalencia del TEPT se estimó en 20% para la población adulta residente del área afectada y casi un 7,5% para habitantes del centro y sur de Manhattan.

Se instalaron cámaras alrededor de Manhattan para poder observar lo que ocurre en la ciudad, el código de construcción sufrió alrededor de 40 cambios con el fin de adaptar las instalaciones para actualizar las construcciones ante cualquier atentado terrorista como escaleras más anchas. Bush destinó millones de dólares, alrededor de 20.000, para la actualización de las agencias de inteligencia y de seguridad aérea. Antes los controles aéreos estaban en manos de las compañías aéreas, luego del atentado se creó el organismo público de la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA), una agencia dentro del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos que desarrolla programas de seguridad y regulaciones para todos los medios de transporte y provee seguridad a los aeropuertos.

La Administración de Seguridad en el Transporte, implementó tres medidas importantes luego de que asumiera la responsabilidad total de los aeropuertos en febrero de 2002. Una de ellas fue reducir el tiempo de espera en las líneas de seguridad, en principio aumentando el personal para ayudar dado que antes de los atentados había 16.000 inspectores de seguridad privados, los cuales casi todos examinaban solo pasajeros. A fines de 2002, la TSA había contratado 56.000 trabajadores para la inspección de no solo pasajeros sino también el equipaje.

En segundo lugar, TSA aumentó la compensación que recibían dichos inspectores, ofreciéndoles salarios más altos y mejores beneficios. En tercer lugar, TSA aumentó y mejoró la capacitación de los inspectores. Antes del 9/11 los operadores de las máquinas de rayos X tenían un promedio de 12 horas de capacitación mientras que la TSA requiere más de 100 horas de capacitación para todos sus inspectores de equipaje y pasajeros.

Inicialmente, la TSA asignó a los inspectores en función de los volúmenes de pasajeros del aeropuerto y los carriles de detección. Según el Subcomité de Seguridad de la Aviación de la Cámara de Representantes, esto dio lugar a *"miles de personas en los principales aeropuertos de conexión, donde la mayoría de los pasajeros no pasan por la*

inspección, y la escasez en los aeropuertos de origen y destino" (Subcomité de Aviación, 2004). Para responder a las inquietudes sobre los desequilibrios y el exceso de personal, la TSA redujo su fuerza laboral de inspectores a 45.300 personas que se encargaban de los controles en enero de 2004 (Subcomité de Aviación, 2004). Sin embargo, las reducciones de la fuerza laboral, combinadas con las dificultades para la contratación de inspectores adicionales, han provocado que varios aeropuertos importantes no cuenten con personal suficiente, y se reporten largas líneas de seguridad, retrasos en los vuelos y pasajeros que faltan en los vuelos. Antes del atentado, trabajaban 16.200 guardias de seguridad en los controles. A fines de 2002, habían contratado a 56.000 personas más. Además de las contrataciones de la TSA de alrededor de 65.000 nuevos agentes federales, es obligatorio pasar por el escáner o revisar a mano el 100% del equipaje de bodega, algo que antes se realizaba aleatoriamente y se solía revisar uno de cada veinte bultos.

A pesar de estas medidas incorporadas para el control de pasajeros, no se había implementado ningún sistema de control antes del 11 de septiembre que revisara el equipaje facturado, solo se revisaba el 5% de los mismos. Por ello, la TSA introdujo un sistema de control de equipaje que se desarrollaba en dos etapas. A partir de enero de 2002, todas las compañías aéreas debían asociar cada pieza de equipaje despachado a un pasajero a bordo del vuelo; de esta manera no podría haber equipaje que no estuviera asociado a una persona. Además, revisar el equipaje facturado en busca de explosivos utilizando uno de los siguientes cuatro métodos: sistemas de detección (EDS), máquinas de detección de trazas de explosivos (ETD), perros detectores de bombas o búsqueda manual de bolsas. Puntualmente, las máquinas EDS tienen el tamaño de una camioneta SUV y procesan alrededor de 150/200 bolsas por hora, a diferencia de las máquinas ETD que son mucho más pequeñas y requieren mayor mano de obra ya que una persona debe colocar un hisopo en cada bolsa en la máquina para su análisis. El Congreso había exigido a la TSA que instalara las máquinas EDS en todos los aeropuertos comerciales de Estados Unidos pero para fines de 2002 no todos los aeropuertos las tenían y tenían que utilizar métodos alternativos. Ya en 2003, el 90% del equipaje facturado se examinaba electrónicamente utilizando cualquiera de estas dos máquinas ETD o EDS.

Otra de las medidas implementadas fue que se prohibió que los pasajeros pasen a la cabina durante el viaje, se instalaron cámaras de circuito cerrado de televisión, además de una cabina a prueba de balas y cierres de puerta con código. Solo el comandante, que además podría portar un arma, puede desbloquear la puerta.

Taleb Rifai, secretario general de la OMT, afirmó que *"Los controles de seguridad han influido en el modo de viajar y han generado muchas incomodidades. Cosas que eran inconcebibles antes de 11-S ahora las vemos como si fueran algo normal"* y añade, *"estas barreras a la hora de viajar levantadas tras el 11-S siguen siendo un reto a superar, pues no debe olvidarse la importancia del turismo como generador de riqueza".*

Fuente: Sitio web Aviacionline.com.
Escaneo con rayos X en aeropuerto de Estados Unidos.

Un estudio[32] calculó que las medidas incorporadas de revisión de equipaje provocaron una reducción del flujo de pasajeros en un 9% en los 50 mayores aeropuertos junto con pérdidas para el sector de las aerolíneas de 1.100 millones de dólares en cinco años, un 11% de las pérdidas generales atribuidas directamente a los atentados. Asimismo, el turismo a Estados Unidos decreció en los tres años siguientes a los atentados.

El periodista Ashmed Rashid declaró que *"El 11 de septiembre de 2001, el mundo dejó de ser el mismo cuando Afganistán se mostró ante él de una manera brutal y trágica. Los diecinueve terroristas suicidas que secuestraron cuatro aviones, y luego se lanzaron contra las Torres Gemelas del World Trade Center, en Nueva York, y contra el Pentágono, en Washington, pertenecían a la organización Al Qaeda, dirigida por Osama Bin Laden, su objetivo era golpear tres cosas a la vez: el mundo heredero de la guerra fría, el punto neurálgico de la globalización y los supuestos esfuerzos por hacer de la tierra un lugar más seguro y mejor".*

Según la Base de Datos de Terrorismo Global (GTD), un mecanismo de investigación de la Universidad de Maryland, Estados Unidos, desde el 2001 hasta el 2007 hubo más de 11.500 actos terroristas en todo el mundo. El World Travel and Tourism Council (WTTC) había estimado que la demanda de viajes tuvo un descenso de casi el 10% en todo el mundo. Este dato, a nivel mundial, representa una pérdida de 8,8 millones de puestos de

[32] The Impact of Post-9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel.

trabajo, incluyendo las compañías aéreas, hoteles, agencias de viajes, alquiler de coches y empresas de tarjeta de crédito, afectando también la producción mundial, la cual produjo una baja en el PIB del 1,7%.

Según datos de la OMT el traslado de pasajeros, en el mercado turístico de Estados Unidos, había caído un 50% dando como resultado negativo de 2 mil millones de dólares durante la primera semana después del atentado.

Respecto al resto del mundo, en 2001 hubo 694 mil llegadas internacionales lo que representa una baja de 4 millones, un 0,6% menos respecto al 2000.

3.2 Los atentados en Europa

Luego de los atentados ocurridos en Estados Unidos, una tendencia a demostrar e imponer miedo y los ideales que intentan transmitir los diferentes grupos terroristas, se desarrollaron una serie de atentados que afectaron la vida de miles de personas. A continuación, analizaremos los atentados más importantes que han ocurrido en los últimos años en Europa, cuáles fueron sus consecuencias y cómo fue su recuperación.

- **España**
- **Madrid**

El 11 de marzo de 2004 se llevó a cabo uno de los mayores atentados de toda Europa. Precisamente en Madrid, España, donde cuatro trenes explotaron cobrando la vida de 193 personas y dejando alrededor de 2000 personas heridas. Fueron cuatro los trenes afectados por las nueve bombas que explotaron en los vagones esa mañana, habiendo todos ellos pasado por la estación Alcalá de Henares donde se cree que debido a la cantidad de gente que se agrupa ahí, pudieron colocar las mochilas con las bombas sin que nadie lo notara. Estas contenían al menos entre 12 y 15 kilos de dinamita.

El primero de los trenes salió de la estación de Guadalajara con destino a Madrid; este contenía cuatro artefactos que explotaron cuando el tren estaba en la calle Téllez a punto de ingresar a la estación Atocha; el hecho provocó 64 muertes. El segundo tren partió de Alcalá de Henares también hacia Madrid; aquí había tres artefactos que explotaron cuando el tren ya estaba detenido en la vía 2 de la estación Atocha provocando 34 muertos. El tercer tren, que salía de la estación Atocha, contenía un artefacto que explotó en la estación Pozo del Tío Raimundo donde murieron 67 personas. El último tren, que

también salió de Alcalá, se dirigía a la estación Príncipe Pío y el único artefacto que contenía explotó en la estación Santa Eugenia donde murieron 16 personas.

Asimismo, el ministro del Interior Ángel Acebes había declarado que había otras "*tres bombas trampa con temporizadores destinadas a causar daño entre las fuerzas de seguridad y servicios sanitarios*", a las que hicieron estallar de forma controlada los miembros del grupo Técnico Especialista en Desactivación de Artefactos Explosivos (TEDAX) en Atocha, donde había dos y en El Pozo del Tío Raimundo donde había una.

Fuente: Diario El País. Estación Atocha, Madrid, luego dela explosión.

El ataque conmocionó a la población europea y empezaron a estudiar y analizar la influencia real del movimiento yidahista en Europa y sus ramas. Una serie de artículos publicados por el periodista José Maria Irujo del diario *El País*, explicó cómo se llevaron los ataques de aquel día y quienes fueron sus autores intelectuales.

Al Qaeda convirtió a España en la base principal de su red en Europa. Pese a los indicios que alertaban de movimientos de los viajes de integrantes yihadistas que formaban parte de Al Qaeda en España, las autoridades policiales -antes de los atentados perpetrados en Madrid- confiaban en que España solo constituía la retaguardia del terrorismo islámico y no la vanguardia de dicho movimiento, que iba cobrando cada vez más fuerza desde que el Ejército español desembarcara en Irak y tras las amenazas directas de Bin Laden y Ayman Al Zawahiri entre 2001 y 2003.

Las sucesivas advertencias que diversos grupos policiales en España dieron al Gobierno de José María Aznar no fueron suficientes para frenar los atentados en los trenes de Cercanías[33] en marzo de 2004. Hubo diferentes hechos entre 1999 y 2004 en los que el rastro del movimiento yidahista en distintas ciudades del país se hacía cada vez presente.

[33] Cercanías Madrid es la denominación que tiene el servicio ferroviario en Madrid.

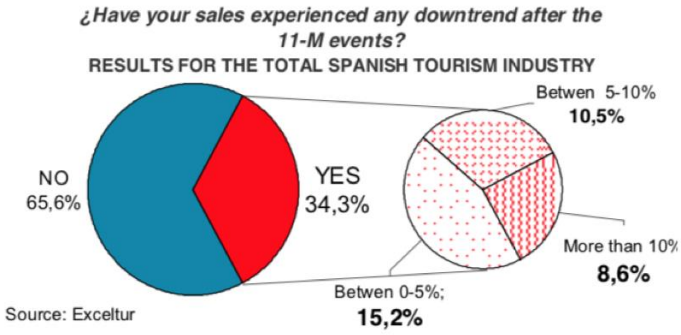
Sin embargo, a pesar de todo el control y monitoreo de las actividades terroristas no fue hasta después del atentado a los trenes que España creó un plan de prevención y protección antiterrorista.

Según el ministro del Interior, este plan de prevención consiste en una escala compuesta por varios niveles complementarios. Cada uno de ellos se encuentra asociado a un riesgo dependiendo de la valoración de la amenaza terrorista que se aprecie en cada momento. Estos niveles van del 1 -amenaza baja o nula- hasta el nivel 5 que es el de máxima alerta. Actualmente, el país se encuentra en un nivel 4 de alerta terrorista lo que significa que se están tomando altos niveles de seguridad en diferentes aspectos como instalaciones públicas, gubernamentales, sistemas informáticos e infraestructuras. El nivel de alerta es alto pero a pesar de ello, ha podido mantenerse a salvo por un par de años.

De acuerdo a un estudio realizado por la WTTC al turismo le cuesta al menos 13 meses recuperarse de un ataque terrorista. Sin embargo, en países europeos la WTTC afirma que este efecto es mucho menor. Basándose en dicho atentado, se observó que el número de llegadas a España volvió a los números normales previos al ataque en solo cuestión de semanas.

En Exceltur[34], con el fin de identificar y evaluar el impacto del atentado en el turismo, realizaron una serie de estudios para saber si los operadores habían sufrido impacto. La mayoría de los operadores turísticos españoles mostraron un impacto limitado a corto plazo. Exceltur realizó una encuesta que abarcó alrededor de 1200 negocios y establecimientos turísticos, y se pudo saber que solo el 34,4% había notado un efecto en sus ventas durante los días posteriores al ataque. Mientras que el 65,6% restante no notó ningún efecto y continuaron sus actividades habitualmente. A continuación, podemos ver los resultados de la encuesta realizada.

[34] 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.

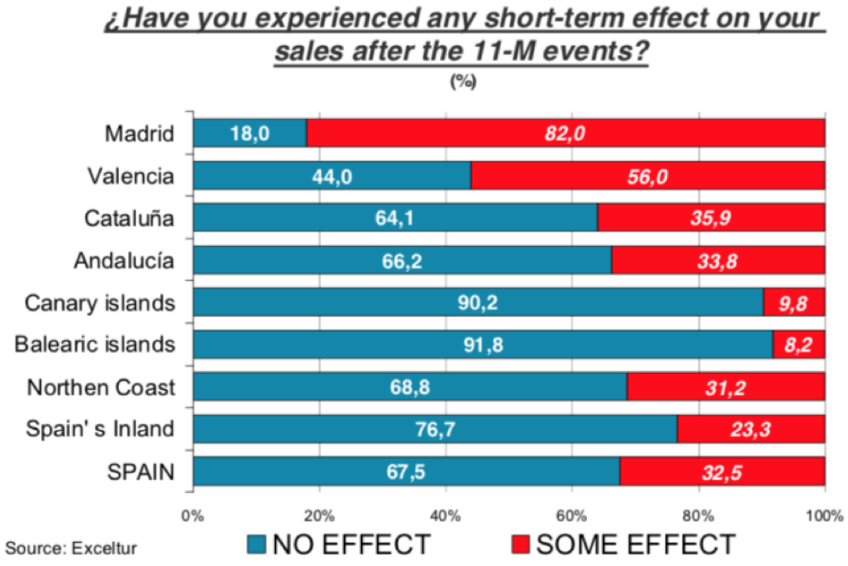


Fuente: Exceltur. "¿Ha experimentado baja en sus debidos después de los atentados del 11 de marzo? "

Para ese 34% afectado, la mayoría coincidió que el impacto fue inferior al 5% mientras que apenas una cuarta parte de ellas sufrió pérdidas de ventas de más del 10%.

A pesar de esto, especialmente en Madrid, hubo una baja en las ventas a corto plazo luego de los ataques. En Madrid, el 82% de los operadores turísticos encuestados sufrió una caída en sus ventas y en el 30,1% de los casos fue superior al 30%, en los dos destinos que anualmente se combinan para capturar el 50% del total del mercado turístico internacional en España. En el caso de las islas Baleares y Canarias, el impacto a corto plazo del 11 de marzo en las empresas turísticas encuestadas fue que apenas afectadas por el 8,2% y el 9,8%, sus respectivas ventas en los días iniciales siguientes al ataque.

A continuación podemos observar los resultados:



Fuente: Exceltur – Alianza para la excelencia turística. Estudio sobre el impacto en el turismo tras el atentado del 11 de marzo de 2004.

Sin embargo, a nivel general de resultado para el primer trimestre de 2004 el poco impacto inicial en las ventas generalmente se superó progresivamente y la demanda se reactivó.
Es importante mencionar que del 34,4% de las empresas que fueron encuestadas y que indicaron que habían sido afectadas, el 48,5% de estas anotaron que hasta el 8 de abril (la fecha que tenían de cierre para enviar las respuestas) sus ventas se habían recuperado. Algo que implica que solo el 17,7% del total de las operaciones turísticas españolas encuestadas todavía sintieran los efectos del ataque tres semanas después y casi todas se concentraron en Madrid.
Respecto a los operadores hoteleros de Madrid, de acuerdo a la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en marzo de 2004, mostró un crecimiento tanto en la demanda nacional como en la extranjera en hoteles 5 y 4 estrellas con respecto al mismo mes de 2003; mientras que los establecimientos de 3, 2 y 1 estrella sufrieron una caída considerable para el mismo periodo.

Estos resultados coincidieron con la información publicada sobre los niveles de ocupación hotelera para Madrid para el mismo periodo por MAZARS (una consultora de turismo líder en España). Establecimientos de nivel superior, donde los niveles de lujo y primera clase en el mes de marzo de 2004 mostraron apenas un leve descenso de demanda: 64,4% de ocupación en 2003 al 64,0% en 2004 en el caso de los hoteles de lujo, y del 69,5% al 68,1% en establecimientos de primera clase. En categorías inferiores se redujo la demanda, del 71,2% en 2003 a 67,8% en 2004. El 39% de los operadores hoteleros de Madrid que fueron también encuestados por Exceltur, declararon que habían experimentado una recuperación en las ventas, mientras que el 61,1% todavía no había recuperado la normalidad tres semanas después de los ataques.
Habiéndose recuperado favorablemente de ese fatal atentado, y nueve meses después de que ETA (Euskadi Ta Askatasuna) anunciara un alto al fuego permanente y el Gobierno iniciara un malogrado proceso de paz, el grupo terrorista rompía esta tregua haciendo estallar un coche bomba en el estacionamiento de la terminal 4 del Aeropuerto Madrid-Barajas. Las tres llamadas en nombre de ETA fueron las que alertaron del atentado poco antes de que explotara. La primera llamada a la Asociación de ayuda de Carretera de Guipúzcoa (DYA), la segunda a los bomberos de Madrid y la tercera llamada al teléfono de emergencias SOS-Deiak de Guipúzcoa. Las fuerzas de seguridad pudieron desalojar el estacionamiento apenas poco antes de que explotara la bomba.

- **Barcelona y Cambrilis**

Barcelona es una ciudad que cuenta con diferentes atractivos turísticos como pueden ser sol y playa, monumentos, plazas e iglesias. Es la segundad ciudad más poblada de España luego de Madrid y recibe anualmente alrededor de 12 millones de turistas[35].

El 17 de agosto de 2017 otra serie de atentados se llevó a cabo en las ciudades de Barcelona y Cambrilis en la comunidad autónoma de Cataluña. En el paseo de Las Ramblas de Barcelona una furgoneta cometió un atropello masivo en un recorrido de 530 metros frente al famosísimo Mercado de la Boquería. Una segunda furgoneta fue localizada en la localidad de Vich, que según se pudo saber también fue alquilada por los terroristas que llevaron a cabo el atentado en La Rambla pero en este caso, esa camioneta no pudo ser usada.

En el caso de la ciudad de Cambrilis, cinco terroristas que viajaban en auto por el Paseo Marítimo de esa ciudad, atropellaron a cinco peatones y un policía del puesto de control. Luego se toparon con un control de los Mozos de Escuadra (Policía de la Generalidad), se defendieron a tiros e hicieron volcar el vehículo, salieron caminando del auto armados con cuchillos. La policía abatió a cuatro de ellos y el quinto terrorista huyó alrededor de 500 metros, quien hirió a una persona en la cara, hasta que fue también abatido por la policía. En total hubo siete heridos, seis por atropello, entre ellos una mujer que murió horas después del hecho. Estos cinco hombres llevaban puestos cinturones explosivos que resultaron ser falsos.

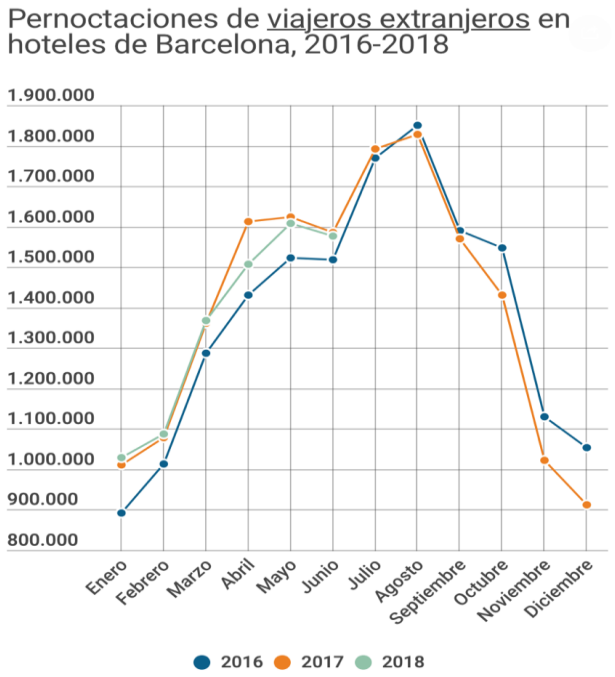
El 18 de agosto de 2017, el gobierno confirmó que cuatro jóvenes buscados por su posible conexión con los atentados (Moussa Oukabir, Mohamed Hychami, Houssaine Abouyaaqoub y Said Aallaa, de Ribas de Freser), todos de origen marroquí, estaban entre los cinco jóvenes abatidos aquel día.

Si bien España se había visto beneficiada por el temor de los turistas de visitar otras ciudades que han estado bajo ataque repetidamente, luego de este hecho, las ventas y la cantidad de extranjeros que recibieron no sufrieron una baja considerable. En septiembre, las pernoctaciones de viajeros extranjeros en Barcelona solo registraron una caída del 1,3% respecto al mismo mes del año anterior. Un informe de BRIC Consulting sobre los atentados publicó: *"Todos los directivos y propietarios hoteleros de Barcelona consultados declaran haber registrado cancelaciones de reservas en sus*

[35] De acuerdo a datos publicados por el sitio Hosteltur.

establecimientos si bien éstas no fueron especialmente significativas, entre el 2% y el 3% en el peor de los casos". El informe añade *"Existe consenso en pensar en una recuperación total del destino teniendo en cuenta que el volumen total de reservas una semana después del atentado se mantuvo considerablemente elevado".*

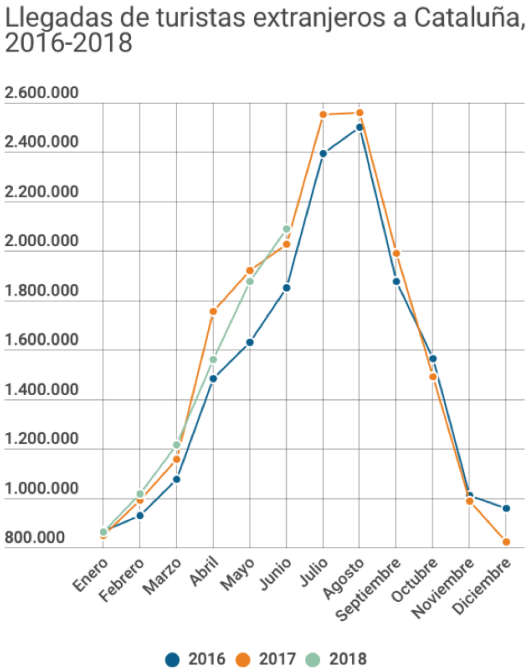
A continuación, se puede observar un gráfico con la cantidad de pernoctaciones en la ciudad de Barcelona respecto a los años 2016, 2017 y primeros meses de 2018.



Fuente: Hosteltur. Cantidad de pernoctaciones de viajeros extranjeros en hoteles de Barcelona.

En el gráfico se observa la diferencia en cantidad de pernoctaciones respecto al año 2016 y 2017 del mes de septiembre. A partir de ese mes, la cantidad de pernoctaciones fue disminuyendo comparándolo con los mismos meses del año anterior.

En lo que respecta a llegadas de turistas extranjeros a Cataluña, podemos observar los datos en el gráfico a continuación.



Fuente: Hosteltur. Datos obtenidos de INE, encuesta de ocupación hotelera y Frontur. Datos de 2018 sólo disponibles hasta el mes de junio.

Comparando el mes de septiembre, mes siguiente al atentado, no hay una baja en cantidad de turistas respecto al mismo mes del año anterior. En 2016 recibieron 1.876.937 turistas, mientras que en 2017 recibieron 1.990.995 turistas. A diferencia del mes de octubre, que se produce una baja de turistas en 2016 recibieron 1.562.897 turistas mientras que en 2017, 1.489.870 turistas.

De acuerdo a datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2017 España recibió 81,8 millones de turistas extranjeros. Lo que representó un incremento del 8,6% respecto a 2016. Estos turistas gastaron 86.823 millones de euros lo que representa un aumento del 12,2% respecto a 2016 según la Encuesta de Gasto Turístico (Egatur).

El 2018 finalizó con 82,8 millones[36] de turistas internacionales, representando un 1,1% más que 2017. Asimismo, representando un leve incremento entre las estimaciones realizadas por Maria Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo, que mencionaban 82,6 millones de visitantes.

El gasto turístico se situó alrededor de los 90 millones de euros, un 3,1% más que en 2017.

En el corriente año, España sigue batiendo records ya que en enero recibió 4,2 millones de turistas, un 2,2% más que en el mismo mes de 2018, los cuales gastaron un total de 4,6

[36] Según datos de la encuesta Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR) publicados por el Instituto Nacional de Estadística.

millones de euros, también representando un aumento de 3,6%. De acuerdo a estos datos, España bate records año tras año en materia turística.

- **Reino Unido**

Al igual que España, el Reino Unido también se ha visto perjudicado por los atentados terroristas. Precisamente, en el caso de la ciudad de Londres, la capital de Inglaterra y la mayor ciudad de Inglaterra y el Reino Unido, situada a orillas del río Támesis y llena de historia ya que fue fundada hace casi dos milenios. Londres cuenta con múltiples actividades que año a año atraen a miles de turistas, como el emblemático reloj Big Ben, el London Eye, Palacio de Buckingham, la Abadía de Westminster, Kensington Palace y muchas atracciones más que están llenas de historia. La ciudad se caracteriza por el desarrollo de sus medios de transporte dado que se pueden utilizar para conectar toda la ciudad y recorrerla fácilmente.

A casi un año del hecho ocurrido en Madrid que dejó estupefacto y vulnerable a Europa, Londres vivió un ataque terrorista en cadena que causó 38 muertos y cerca de 700 heridos. La ciudad estaba feliz, los periódicos de todo el país publicaban la noticia de que la ciudad había desafiado las expectativas y se había ganado el derecho de organizar los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos de 2012. En una abrir y cerrar de ojos, la ciudad pasó de la alegría al terror.

El ataque, inspirado en el ataque en Madrid del 11 de marzo de 2004, ocurrió el 7 de julio de 2005 atacando cuatro veces consecutivas al sistema público de transporte de la ciudad. A diferencia del atentado en Madrid, aquí el ataque fue a vagones del subterráneo y no a los trenes circulando a cielo abierto. Fueron tres atentados en los vagones del metro y uno en un autobús. El hecho fue llevado a cabo por cuatro islamitas británicos (Mohammad Sidique Khan, de 30 años; Shehzad Tanweer, de 22; Hasib Hussain, de 18, y Jermaine Lindsay, de 19) que detonaron las bombas de fabricación caseras.

Así quedó el metro atacado entre King´s Cross y Russel Square.

Fuente: Sitio web Actuall

La primera explosión se produjo a las 8:51 de la mañana en un vagón de la línea Hammersmith & City que circulaba desde la estación de Liverpool Street hacia la de Aldgate East, donde murieron 7 personas.

La segunda explosión ocurrió a las 8:56 de la mañana en un vagón de la línea Picadilly que circulaba entre las estaciones King´s Cross y Russel Square; 21 personas perdieron la vida. La tercera explosión ocurrió a las 9:17 de la mañana en la estación de Edgware Road, en un barrio con gran presencia de musulmanes. El tren estaba saliendo de la estación con dirección a Paddington cuando estalló la bomba abriendo un enorme agujero en el suelo, afectando a otro vagón que estaba estacionado en la otra vía. Fallecieron 7 personas y se suspendió el servicio en todas las líneas de metro.

La cuarta explosión fue a las 9:47 de la mañana en un autobús de dos pisos de la línea 30 que transitaba entre King´s Cross y Russel Square a la altura de Tavistock Place, causando 2 muertos y múltiples heridos dado que es una zona turística, cerca del Museo Británico, por lo que se consideró que entre los muertos y heridos también se encontraban turistas de la zona. Tras este último atentado, se suspendió todo el transporte público en el centro de la ciudad, específicamente en las zonas llamadas 1 y 2 y la policía recomendó a la población quedarse donde estaba y que evitara los desplazamientos si estos no era imprescindibles.

Fuente: Metropolitan Police – CNN en Español. Los atacantes fueron captados por cámaras de seguridad entrando al metro.

Durante estos ataques, se estaba desarrollando la 31ª Cumbre del G8 -Grupo de los ocho- en el hotel Gleneagles de Perthshire, en Escocia y que tenía como anfitrión al Primer Ministro Británico, Tony Blair. La Cumbre, que tenía como enfoque asuntos como el cambio climático global o la falta de desarrollo económico de África, se vio ensombrecida por los ataques terroristas.

Dos semanas más tarde, con el mismo modus operandi, cuatro artefactos fueron preparados para estallar de manera simultánea, también tres en el metro y uno en un autobús urbano. Afortunadamente, las mismas no llegaron a detonarse por un error de cálculo en su confección. Según Ian Blair, comisario de la policía londinense, las bombas eran de menor potencia que las que estallaron el 7 de julio y que algunas no habían estallado.

El primer aviso recibido fue de la estación de metro de Oval, que fue evacuada a causa de una densa nube de humo que salía de uno de los trenes. Rápidamente circuló la noticia de que se había producido otro "incidente" en la estación de Warren Street y otra explosión en un vagón del metro que viajaba por la superficie cerca de la estación de Shepherd Road. Por último, llegó el aviso de que una pequeña explosión había sacudido un autobús de la línea 26 en Hackney Road. De acuerdo a una fuente policial *"El conductor del autobús escuchó una explosión en la parte de atrás. Creyó que otro vehículo le había golpeado. Se detuvo en una parada cercana y vio un paquete sospechoso en la parte de atrás".*

Fuente: Sitio web El Mundo. Ataque terrorista en el London Bridge.

Luego de ocurrido estos atentados, el Primer Ministro confirmó que no había víctimas fatales. El jefe de policía había declarado que *"la intención de los terroristas era matar pero no se ha cumplido".*

La reputación de Londres como un destino seguro podría verse afectada luego de los atentados ocurridos. Las compañías de viajes habían señalado que no se registró un impacto significativo pero crecía la preocupación de que la actividad se resintiera a largo plazo. De acuerdo con datos provistos por el Grupo de Respuesta ante Emergencias de la Industria Turística, los atentados costaron al sector más de US$500 millones.

El presidente de la Cámara de Comercio de Londres expresó que ya se habían visto modificaciones en la conducta de los londinenses: *"Ya existen algunos negociantes con seguridad en el exterior de sus locales, en vez de en la parte interior. También se ha visto el uso de perros entrenados. De igual forma creo que hay una tendencia hacia el análisis aleatorio de quienes utilizan el metro".*

Varios años después de este terrible atentado, Reino Unido volvía a ser foco de atentados terroristas. En marzo de 2017, un hombre atropelló a decenas de personas en la abadía de Westminster. La abadía es un sitio infaltable en una visita por Londres, es una iglesia anglicana del tamaño de una catedral ubicada al lado del palacio de Westminster. Es un lugar tradicional para las coronaciones y entierros de los monarcas ingleses. El atentado

dejó 5 muertos y más de 50 personas resultaron heridas. Luego del atropello, el atacante se estrelló contra los barrotes ubicados frente al palacio.

Apenas un mes y medio después de este ataque, una explosión se produjo el 22 de mayo de 2017 en el estadio Manchester Arena mientras Ariana Grande, cantante estadounidense, hacía su show. El ataque fue causado por un artefacto explosivo improvisado que causó 22 muertos, incluido el atacante suicida, y 116 heridos. Un día después del hecho, el Estado islámico de Irak se autoproclamó el atentado. Fue el ataque más mortífero de Reino Unido luego del atentado ocurrido en Londres.

El tercer ataque ocurrido en ese año fue en junio cuando una camioneta atropelló a veintenas de personas en el famosísimo London Bridge donde miles de londinenses y turistas pasan por allí. Luego del ataque con la camioneta, los atacantes se bajaron con cuchillos atados a las manos y atacaron a las personas que circulaban por el Borough Market, otro punto turístico importante. Hubo 8 víctimas mortales, tres de ellos los atacantes, 12 detenidos, 48 heridos de los cuales 21 estaban en estado crítico. El atentado también había sido revindicado por Estado Islámico.

Desde ese entonces y hasta la actualidad, el país está en el segundo nivel más alto de alerta terrorista por la amenaza de Rusia e Irán y el probable regreso a casa de los yihadistas combatientes en Irak y Siria. A partir de estos atentados, se pueden ver más policías armados por las calles y las autoridades han aprobado la creación de dos nuevas unidades antiterroristas en Manchester y Birmingham.

Luego de estos atentados, que se habían llevado a cabo durante el año de las elecciones legislativas, la Primer Ministra Teresa May anunció un plan para endurecer las medidas antiterroristas. La Ministra había declarado **"***Hay demasiada tolerancia con el extremismo en este país. Ha llegado el momento de decir: "¡Ya hemos tenido bastante!". Las cosas tienen que cambiar a la hora de hacer frente al extremismo y al terrorismo*". El mismo consistía en un plan de cuatro puntos comenzando por la revisión de las leyes antiterroristas para endurecer las sentencias y para reforzar las medidas de investigación y prevención del terrorismo.

El primer punto consiste en introducir restricciones a los sospechosos de terrorismo que no han sido procesados por ningún delito y que se encuentran en el "radar" de los servicios de inteligencia. En el segundo punto, especialmente dirigido a las redes sociales e internet, May aseguraba *"No podemos permitir que los terroristas actúen en un lugar seguro, y eso es lo que están haciendo en internet",* reclamando así la tolerancia cero y la máxima colaboración de los gigantes de la red para atajar y prevenir el terrorismo. El tercer punto

consiste en sacar a los terroristas de los "espacios seguros" que tienen en lugares como Siria o Irak. Lo que implica tanto bombardeos como un cambio de actitud dentro del Reino Unido. El cuarto punto tiene como objetivo aumentar el poder de la policía para actuar frente a terroristas, a través de la revisión de los planes que hay actualmente. Reclamando penas más severas para los terroristas. Es importante mencionar que algunos de los terroristas que participaron de los atentados eran viejos conocidos de la policía que habían dejado de ser monitoreados.

A pesar de estos ataques ocurridos dentro de tan poco tiempo, los turistas parecen no temer visitar la ciudad de Londres. En el primer trimestre de 2017, recibió 4,5 millones de turistas, un record comparado con el año anterior. Sin embargo, la empresa Merlin Entertainments, que administra el London Eye y el museo de cera Madame Tussauds registró una caída en sus reservas inmediatamente después del atentado. Por otra parte, la empresa Forward Keys concluyó que los atentados en el país sí tuvieron repercusiones a corto plazo a través del análisis de miles de datos de los sistemas de reservas de diferentes agencias de viaje de todo el mundo. Varias semanas después del hecho, las reservas volvían a superar las de años anteriores.

- **Francia**

Oficialmente República Francesa, perteneciente a la Unión Europea, posee múltiples atractivos por los que miles de turistas llegan al año. Mundialmente conocida como la ciudad de las luces por su imponente estructura de hierro en el medio de la ciudad de Paris, la Torre Eiffel. Cuenta con diferentes museos como el Museo del Louvre que cuenta con las famosas obras como *La Venus de Milo* y *La Gioconda*, así como también la Catedral de Notre Dame, el Arco del Triunfo, el Palacio de Versalles, múltiples castillos, playas de agua cristalina en la Costa Azul, entre otros.

También ha sido afectado por los terroristas en los últimos años. Los hechos más mortíferos que ocurrieron son:

- 7 de enero de 2015

Ataque en las redacciones de un semanario satírico francés situado en el bulevar Richard Lenoir en el distrito 11 de la capital francesa. Poco después de las 11 de la mañana, cuando se llevaba a cabo la reunión semanal del equipo directivo, los hermanos Cherif y Said Kouachi, enmascarados y armados con fusiles Kaláshnikov (más conocidos como AK-

47) y varias armas, ingresaron en las redacciones disparando a redactores y empleados a muy escasa distancia. Doce personas resultaron muertas y 11 personas heridas, algunas de ellas de gravedad. Este semanario, símbolo emblemático de la libertad de prensa en Europa, había estado recibiendo amenazas desde 2006 cuando publicó caricaturas de Mahoma.

Un día después de este terrible hecho, París seguía en estado de alerta. Es que el 8 de enero, Amedy Coulibaly mató a un policía en el sur de Paris. El 9 de enero tomó como rehenes a clientes y empleados de un supermercado kosher, matando a cuatro de ellos, todos judíos. Luego fue abatido por la policía.

- 13 de noviembre de 2015

En el día que Francia recordará como el ataque más mortífero de su historia, la sala Bataclan, un teatro con aire de pagoda china construido en 1864 en el corazón del país, fue el escenario de un ataque terrorista desmedido.

Tres atacantes con la cara descubierta ingresaron al teatro mientras se llevaba a cabo un concierto de Eagles of Death Metal, con armas y gritando "Alá es el más grande". Los atacantes decidieron quedarse y retener a más de 100 personas, permanecieron tres horas allí hasta que las fuerzas de seguridad irrumpieron en la escena. Al ingresar, los terroristas se inmolaron. La cifra de víctimas fue de 90, además de las 40 personas que fallecieron en los tiroteos ocurridos en los distritos 10 y 11 y las explosiones en Saint Denis.

Los autores del ataque lo habrían justificado basándose en la intervención de Francia en Siria; uno de los testigos había escuchado decir a los atacantes: *"Es la culpa de Hollande, la culpa de vuestro presidente, no tuvo que intervenir en Siria".*

Un oficial investigador de la masacre aseguró que las autoridades francesas ocultaron que los atacantes les sacaron los ojos a las víctimas y los castraron y las mujeres fueron torturadas sexualmente, apuñaladas y decapitadas y por ello, algunos familiares no pudieron ver los cuerpos.

- 14 de julio de 2016

En el día que Francia celebra el día de la República, y miles de personas disfrutan de los fuegos artificiales alrededor del país, la ciudad de Niza, en la Costa Azul, una región turística muy célebre y frecuentada, fue testigo de un atentado terrorista.

Un conductor francés de origen tunecino, Mohamed Lahouaiej-Bouhlel, atropelló a gran velocidad y a lo largo de casi dos kilómetros a las personas que estaban reunidas disfrutando de los fuegos artificiales. Según datos oficiales, 84 personas murieron, entre ellos niños y adolescentes y hubo más de 400 heridos.

Fuente: sitio web Europapress.

El 26 de julio del mismo año, al norte de Francia, dos hombres fueron acusados de pertenecer a Daesh (nombre con el que se conoce al Estado Islámico), asesinaron al padre Jacques Hamel, sacerdote de Saint-Etienne-du-Rouvray, de 85 años y tomaron como rehenes a dos personas que se encontraban en la parroquia. El ataque fue finalizado por la policía cuando terminó con la vida de uno de ellos.

- 1 de octubre de 2017

Ahmed Hanachi, un tunecino de 29 años, mató a dos mujeres en la estación Saint-Charles de Marsella mientras gritaba "Ala es el más grande", antes de ser abatido por la policía. El hecho fue calificado por el fiscal antiterrorista en París como un acto terrorista.

- 23 de marzo de 2018

Otro ataque reivindicado por Estado Islámico fue llevado a cabo por Raduan Lakdim, un francés de origen marroquí que primero robó un auto en Carcasona matando al pasajero e hiriendo de gravedad al conductor. Abrió fuego contra cuatro policías y luego ingresó a un supermercado de la ciudad gritando "Ala es el más grande". Mató a dos personas en el supermercado, hirió al teniente coronel de la gendarmería Arnaud Beltrame -quien se había propuesto en lugar de una rehén-; luego el atacante fue abatido por las fuerzas policiales.

- 12 de mayo de 2018

Un francés nacido en Chechenia atacó con un cuchillo a varias personas que caminaban por el barrio de la Opera en el centro de París, también al grito de "Ala es el más grande". Fue abatido por la policía, pero el ataque también fue reivindicado por Estado Islámico.

Es importante mencionar que en 2016, París perdió 1,5 millones de turistas respecto al año anterior, de acuerdo a lo informado por el Comité Regional de Turismo (CRT). Esta baja se notó de países como China y Japón, pero también de algunos países de Europa. El CRT comunicó que en 2016 se registraron 31 millones de clientes en hoteles parisinos, lo que representó un descenso del 4,7% respecto a 2015 y que la caída de extranjeros fue de un 8,8%. Los turistas chinos, quienes componen el tercer contingente más numeroso, fueron quienes marcaron el descenso más importante con casi 268 mil turistas menos (-41,5%). Los turistas japoneses registraron una caída de 225 mil personas (-41,2%), los italianos registraron 215 mil turistas menos (-26,1%) y los turistas rusos 65 mil (-25,6%), de acuerdo a datos estadísticos del CRT. Las caídas menos pronunciadas fueron la de los turistas españoles, con un 9,9% menos, los turistas británicos con un -8,6% y estadounidenses con un 4,4% menos.

El CRT había estimado que la mayor afluencia de turistas se tradujo en una caída en los ingresos por casi 1.300 millones de euros en 2016 y remarcó que la pérdida se produjo por el impacto que tuvieron las acciones terroristas de Estado Islámico.

La cantidad de extranjeros en alojamientos turísticos estuvo un 2% abajo respecto a la temporada de invierno 2014-2015. Fuera de la zona turística más importante, también se registraron caídas en las pernoctaciones como en las estaciones de esquí donde la baja fue de un 8,9% respecto a la temporada 2015-2016.

La disminución en la cantidad de visitantes en la capital francesa en 2016 tuvo consecuencias sobre algunos de sus tantos atractivos turísticos. Algunos de ellos como la venta de entradas a la Torre de Montparnasse tuvo una baja del 32%, el Arco del Triunfo del 24%, el museo del Louvre del 13,3%, el Palacio de Versalles del 12,9% y hasta incluso el parque Disneyland sufrió una baja del 9,5%.

Para diciembre 2016 a marzo 2017 se registró un aumento en la llegada de turistas extranjeros del 14,9% frente a la caída del 8,3% de los mismos meses del año anterior, debido al impacto que tuvieron los atentados de noviembre de 2015 según datos del Instituto Nacional de Estadística (INSEE) de Francia. Sin embargo, esa mejora no fue suficiente para compensar el descenso que París sufrió inmediatamente después de los atentados del 13 de noviembre de 2015.

En 2017, el número de turistas tanto extranjeros como nacionales que pernoctaron en hoteles, campings y otros alojamientos turísticos aumentó en un 1,1% respecto al primer trimestre de 2016. De acuerdo a un comunicado emitido por INSEE, al menos la mitad

de las reservas de ese primer trimestre fueron en la región de Paris -recordemos que fue la que más se había visto afectada por el impacto de los atentados terroristas- donde la mejoría fue de un 9,9%.

- **Bélgica**

En 2016, la capital belga Bruselas sufrió dos atentados también atribuidos por Estado Islámico. El 22 de marzo, cerca de las 8 am, se produjeron dos explosiones en el aeropuerto de Bruselas. Una de ellas ocurrió cerca de los mostradores de facturación de American Airlines y el otro cerca de Brussels Airlines y un café Starbucks. Se confirmó que el atentado fue cometido por al menos un atacante suicida que ingresó con un fusil tipo AK-47 gritando palabras en árabe.

Minutos más tarde se produjo otra explosión en un vagón del metro en la estación Maelbeek cuando salía de la estación en dirección al centro de la ciudad. Esta estación se encuentra cerca de diferentes agencias de la Unión Europea, incluido el Parlamento.

Como consecuencia de estos dos atentados, fallecieron 35 personas, incluidos los 3 terroristas, y 340 personas resultaron heridas. En el metro fallecieron 20 personas y las otras 15 fallecieron en el atentado en el aeropuerto.

A raíz de esto, el turismo fue el sector más afectado. Sufrió una caída en las pernoctaciones que fue recuperada en 2017 con un incremento del 5% respecto a 2016 y un 1% respecto a 2015 según datos de la oficina estadística belga Statbel.

La caída había sido del 4% a nivel nacional y cerca del 19% en la región de Bruselas. Las regiones menos afectadas, Flandes y Valonia, experimentaron un crecimiento del 3%. Según Statbel, de las 38.677.308 pernoctaciones registradas, el 52% fue de turistas belgas que se desplazaron dentro de su propio país.

Un informe realizado por la Federación de Empresas de Bélgica, que representa a más de 5.000 compañías del país, publicó que el atentado en Bruselas y el ocurrido en Paris, le costaron a Bélgica un 0,57% de su PIB e hicieron que no se creasen cerca de 9.500 puestos de trabajo. Edward Roosens, economista jefe de la organización, había declarado *"Sin estos atentados la economía belga habría registrado un crecimiento cercano al 2 % en 2016, en lugar del 1,3 % o 1,4 % que se prevén hoy"*. La organización había calculado que así como se crearon menos puestos de trabajo, cerca de 2.300 trabajadores fueron retirados de sus puestos de trabajo de forma temporal por la falta de volumen, lo que en Bélgica se definió como un "paro económico". El gasto en seguridad, reparación de

infraestructuras e indemnizaciones ascendió de 240 millones de euros en 2015 a 722 millones de euros en 2016. Debido al impacto en el PIB nacional mencionado, generó que el déficit del país rondase en 3% del PIB en lugar del 2,5% que se había estimado antes de los ataques.

No solo el sector hotelero o de turismo se vio afectado sino que también se produjo una caída significativa en el comercio con una caída de 450 millones de euros, lo que representa un 0,12% del PIB, debido a la caída en ingresos y la falta de confianza y seguridad.

El transporte aéreo también sufrió luego del atentado, con pérdidas de 25 millones de euros, lo que provocó también un increíble aumento de la seguridad en los aeropuertos del país.

3.3 El caso de los atentados en Egipto

Su nombre oficial, República Árabe de Egipto, es un país soberano del continente africano. La mayor parte de su superficie está conformada por el desierto del Sahara con el río Nilo que lo cruza de norte a sur formando un estrecho valle y un gran delta en su desembocadura en el Mediterráneo.

Es mundialmente conocido por su historia de miles de años, cuna de la antigua civilización egipcia que junto con la mesopotámica fueron el origen de la actual cultura Occidental. Cuenta con imponentes atracciones turísticas como las Pirámides de Giza, La Esfinge, la ciudad meridional de Lúxor que contiene una gran cantidad de restos antiguos, el Museo Egipcio de El Cairo, diferentes templos que datan del año 1500-1200 a.C.

En el último tiempo, Egipto ha sido foco de los atentados terroristas. Pero más precisamente, las iglesias católicas coptas. Es una iglesia oriental católica que sigue la tradición litúrgica alejandrina que utiliza como lenguaje litúrgico el copto y como lengua auxiliar el árabe. Cabe mencionar, que los coptos son la comunidad cristiana más numerosa y destacada en Egipto, donde representa cerca del 10% de los 100 millones de habitantes del país.

El 11 de diciembre de 2016, un atacante suicida asesinó a 29 personas e hirió a otras 47 en la iglesia de San Pedro y San Pablo -más conocida como El Botroseya- en el distrito de Abbassia, en El Cairo. El atacante fue identificado como Mahmoud Shafiq Mohammed Mustafa, de 22 años, que llevaba un chaleco bomba. El ataque fue reivindicado por Estado Islámico y fue el primero que sufrió la iglesia.

Otro ataque se produjo el 9 de abril de 2017 cuando se produjeron dos ataques contra la comunidad cristiana en la celebración del Domingo de Ramos. El primero se produjo en la iglesia copta de Mar de Guergues en la ciudad de Tanta; una bomba explotó dentro de la iglesia mientras los fieles estaban dentro rezando. Provocó la muerte de 29 personas y otras 78 resultaron heridas.

La segunda explosión se produjo en la ciudad de Alejandría, frente a la catedral de San Marcos, pocas horas después de ocurrida la primera explosión. Un hombre con un chaleco suicida intentó ingresar en la catedral cuando primero tuvo que pasar por el arco de control y allí fue cuando detonó los explosivos. Dieciocho personas murieron y hubo 66 heridos. Ambos ataques fueron reivindicados por Estado Islámico. Después de esos ataques, las autoridades reforzaron aún más la seguridad desplegando a las fuerzas especiales que aun hoy están en las inmediaciones de algunas iglesias.

Otro reciente atentado fue el ocurrido el 2 de noviembre de 2018 cuando hombres armados y enmascarados dispararon contra un autobús en las afueras de El Cairo. Tres autobuses que trasladaban cristianos coptos fueron interceptados. Dos de ellos lograron escapar de la emboscada pero el tercero fue atacado provocando la muerte de 7 personas y 14 personas heridas.

Casi un mes después de ocurrido ese atentado, otro autobús fue atacado el 28 de diciembre de 2018. Un autobús que trasladaba turistas cerca de las pirámides de Giza fue brutalmente atacado cuando una bomba casera explotó al costado de la ruta. La bomba había sido adosada a un muro de una vivienda en la calle de Al Marriotiya, en el distrito de Haram de Giza. El autobús trasladaba turistas vietnamitas que se dirigían a las pirámides para ver el espectáculo de luces y música que se realiza todas las noches.

Explosión de la bomba en el bus turístico que se dirigía a las pirámides de Giza. Fuente: Diario Clarín.

Tres de ellos fallecieron junto con el guía de origen egipcio y otros nueve turistas más el conductor del vehículo resultaron heridos.

De acuerdo a las autoridades, el autobús salió del trayecto determinado por el Ministerio del Interior para los vehículos turísticos y no fue informado de ello a las autoridades. Lo que creen que pudo insinuar y facilitar el atentado terrorista dado que el recorrido habitual está custodiado por las fuerzas de seguridad.

Este atentado a turistas fue el primero registrado en Egipto desde el sangriento atentado en octubre de 2015 contra un avión ruso. Como si no fuera poco, el atentado ocurre en momentos donde el sector turístico de Egipto había dado muestras de recuperación tras años de desánimo por las revueltas políticas y el caos posterior al levantamiento popular en 2011 conocido como la "Primavera Árabe", que concluyó con el derrocamiento del ex presidente Hosni Mubarak.

En 2010, Egipto había recibido 14 millones de turistas, consiguiendo así un record de visitantes. Este éxito fue interrumpido en 2011 cuando se instaló una época de inestabilidad donde se terminó el régimen de Hosni Mubarak; recién parecía recuperarse en 2018 pero el terrorismo opacó esa tranquilidad a la que parecía llegar.

En 2015, como habíamos mencionado, una bomba impactó contra un vuelo que despegó del balneario Sharm el Sheij, en el Mar Rojo, rumbo a San Petersburgo, Rusia y acabó con la vida de 224 personas. El ataque, que fue reivindicado por Estado Islámico, llevó a Rusia a prohibir los vuelos con Egipto, una medida que estuvo vigente hasta mediados de 2016 y fue seguida por el Reino Unido que también canceló los vuelos con conexiones en Sharm el Sheij, desde donde había despegado el avión atacado.

Ese mismo año, 8 turistas mexicanos y sus cuatro guías egipcios habían sido tiroteados por helicópteros militares luego de que fueran confundidos con terroristas en pleno desierto.

Por todo ello, en 2016 la llegada de turistas internacionales bajó un 48,8% respecto al primer cuatrimestre del año anterior, según datos publicados por la agencia oficial de estadísticas, CAPMAS. El país ha llevado a cabo un plan de modernización de la seguridad en aeropuertos y creó ese mismo año un fondo de financiación para poder renovar la industria turística. El ministro de Turismo Rashid, había declarado *"Estamos revisando las cifras de 2016 y ha habido una caída significativa, fue un año duro"*. Los turistas rusos eran quienes más visitantes al año aportaban y a raíz del atentado eso se había visto gravemente afectado. *"Estamos trabajando con las autoridades rusas para asegurarnos de que podemos levantar cualquier restricción al tráfico aéreo a Egipto, y creo que ocurrirá muy pronto"*, aseguro Rashid. El programa de mejora de los aeropuertos

tanto en materia de seguridad como en infraestructura, también consistió en entrenamiento del personal y la instalación de cámaras en las autopistas.

Asimismo, dentro del plan para mejorar y captar mayor cantidad de turistas año tras año, el Banco Central de Egipto había anunciado un fondo de 250 millones de euros para la renovación de hoteles y otras infraestructuras hoteleras. El Ministro había asegurado que el plan de restauraciones *"no está yendo tan fuerte como debería"* pero aseguraba que los beneficios estaban volviendo a crecer.

En 2018, Egipto había logrado cambiar esa estadística recuperando un 80% de sus ingresos. Muchas revistas de viaje y agencias volvían a incluir a Egipto en la lista de lugares por visitar pero el último atentado afectó nuevamente el desarrollo del turismo.

Sin embargo, ese crecimiento se vio nuevamente afectado por los atentados terroristas ocurridos. Tras el atentado antes mencionado, las fuerzas egipcias respondieron con violentos operativos que mataron a 40 presuntos militantes en tres incidentes separados durante redadas en escondites en Giza donde se presumía que estaban planeando otra serie de ataques contra instituciones estatales y la industria turística. También fueron abatidos presuntos militantes en el norte del Sinaí donde el país está combatiendo una insurgencia liderada por una red terrorista que está afiliada a Estado Islámico.

De acuerdo a lo expuesto se puede decir que, ¿Estos actos influyen directamente en la decisión del turista a la hora de viajar?. Es de suma importancia darle relevancia los actos de terrorismo que ocurrieron y que pueden llegar a ocurrir.

En la décima edición de la Cumbre Ministerial organizada por la OMT, en 2016, tuvo de título "Turismo y seguridad: promover los viajes seguros y fluidos". En la cumbre se tuvieron como objetivos evaluar 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.

Se solicitó asimismo, que el turismo sea plenamente integrado en las estructuras nacionales de gestión de crisis y situaciones de emergencia.

Los principales retos que fueron mencionados para que se puedan llevar a cabo estos viajes seguros y fluidos, fueron dos: la ausencia de un enfoque coordinado y la necesidad de configurar sistemas de gestión de crisis.

Estos retos, ¿se podría decir que fueron cumplidos? En 2018 diversos ataques terroristas ocurrieron, ¿se podrían haber prevenido?. Sin embargo, la Cumbre llevada a cabo en ese año, tomó una dirección diferente: turismo y transformación digital.

CAPÍTULO 4: ¿QUÉ IMPACTO TIENEN LAS CATÁSTROFES NATURALES, LOS ACTOS BÉLICOS Y EL TERRORISMO EN EL TURISMO DE LOS ARGENTINOS?

En la elaboración de los tres capítulos anteriores se utilizó abundante evidencia empírica sobre el impacto que tuvieron diferentes fenómenos externos en la actividad turística. Información sobre antes, durante y posterior al fenómeno y si estos lugares afectados pudieron sobrellevar la situación, mejorar su oferta turística, garantizar seguridad, y cuáles fueron las medidas adoptadas.

En cada uno de los capítulos se tomaron diferentes casos de estudio para analizar específicamente un lugar en particular y poder analizar las cifras que representaron para la actividad. Se seleccionaron como casos de estudio el atentado del 11 de septiembre en Nueva York, actos bélicos en Bogotá y Medellín y en Sudáfrica, atentados terroristas en países europeos como España, Francia, y hasta fenómenos naturales como en Tailandia, Japón o el caso del paso de los huracanes en Puerto Rico y Miami.

Pero también parece interesante enfocar esta problemática al turista argentino para saber si realmente las decisiones de viaje se ven afectadas por estos importantes factores externos que modifican súbitamente la agenda mundial.

Para poder acometer esto, y tal como se mencionó en la sección Metodología, se plantearon dos trabajos de campo: entrevistas y encuestas.

4.1 Las catástrofes naturales y el turismo

Las encuestas constituyen una técnica propia de investigaciones sociales que permiten generar datos cuantitativos. Es una herramienta que permite la rápida y razonable recolección de datos acerca de una diversidad de variables con el fin de generar evidencia empírica sobre diferentes tópicos. Al ser un mecanismo cuantitativo, no permite profundizar temáticas ni analizar procesos, para ellos, utilizaremos las entrevistas.

Con el fin de obtener datos específicos respecto a cada capítulo aquí tratado, se realizaron tres diferentes encuestas para cada uno de ellos.

Para el primer capítulo, se realizó la encuesta *Las catástrofes naturales y el turismo*. Se obtuvieron 247 respuestas. Las frases-proposiciones aquí utilizadas fueron:

- Es importante investigar sobre el destino que se va a visitar, para saber sobre posibles catástrofes naturales.
- Las catástrofes naturales ocurridas en los últimos años modificaron mi conducta de elección de determinados destinos.
- Los medios de comunicación influyen y exageran sobre el estado de una ciudad después de una catástrofe natural.
- Viajaría igual a Miami entre julio y septiembre, sin importar la temporada de huracanes.
- Tailandia es un lugar que puede sufrir tsunamis, por ello no lo visitaría.
- Me sentiría inseguro viajando a Japón, considerando el terremoto y tsunami ocurrido en 2011, sabiendo que puede volver a suceder.
- No visitaría el Caribe, después de los huracanes ocurridos el año pasado.
- Me genera curiosidad visitar lugares que hayan sufrido algún tipo de catástrofe natural.

Para la elaboración de estas frases, se utilizó el método de Likert como se ha explicado anteriormente. Permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado en una determinada oración afirmativa o negativa que se le proponga.
El encuestado responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Esta escala de intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto va desde un total desacuerdo a un totalmente de acuerdo. Y como aquí es fundamental conocer la opinión del turista argentino, se consideró como el método más apropiado.
Las respuestas obtenidas se clasificaron en rango etario para poder desglosar las opiniones. Se partió de la hipótesis que la aversión a la inseguridad varía con la edad, aunque no en forma lineal. De esta manera, podremos entender mejor cuales son las opiniones de cada grupo etario y ver cuál es el que más puede modificar sus conductas de viaje.

A continuación, se presentan los resultados referidos al capítulo 1.

1. **Es importante investigar sobre el destino que se va a visitar, para saber sobre posibles catástrofes naturales.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	5	3	3	4
Desacuerdo	11	8	12	10
Indeciso	9	6	12	8
De acuerdo	52	50	35	49
Muy de acuerdo	23	33	38	29
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

Aquí podemos ver que mayormente los encuestados (49%), sin importar la franja etaria, están de acuerdo en que es necesario e importante investigar sobre el destino de viaje en cuanto a catástrofes naturales. También hay que señalar el escaso peso de los indecisos (8%), lo cual habla bien del poder discriminatorio de este ítem.

En cuanto a edades, hay una tendencia a que el acuerdo con este ítem disminuya entre las personas mayores (60 años y más). Siempre dentro de márgenes muy pequeños, las personas mayores tienden a ser más parecidos en este aspecto a los más jóvenes (18 a 39 años) que al grupo de 40 a 59 años, es decir que este último grupo (viajeros adultos) es el que estaría más preocupado por las catástrofes naturales.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos al clasificarlos por sexo.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	6	3	4
Desacuerdo	17	6	10
Indeciso	10	7	8
De acuerdo	44	52	49
Muy de acuerdo	23	33	29
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Según los resultados de este primer cuadro por sexo, las mujeres son más cuidadosas (85%) a la hora de investigar sobre catástrofes naturales.

2. **Las catástrofes naturales ocurridas en los últimos años, modificaron mi conducta de elección de determinados destinos.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	10	9	9	9
Desacuerdo	27	21	21	24
Indeciso	21	19	12	19
De acuerdo	35	40	44	38
Muy de acuerdo	7	11	15	10
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

Aquí también hay no más de un quinto de indecisos, pero las respuestas muestran una mayor heterogeneidad: 48% de acuerdo y 33% de desacuerdo, sumando categorías de uno y otro lado de la escala. Aunque predominan los "preocupados", a tal punto de haber modificado conductas de viaje, hay también un buen número (33%) en la dirección contraria.

En cuanto a edades, es claro que a mayor edad, mayor propensión a modificar conductas de viaje por razones de catástrofes naturales: al 59% de los viajeros adultos mayores esto les ocurrió. Esto es bastante menos frecuente entre los viajeros más jóvenes.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	13	8	9
Desacuerdo	33	19	24
Indeciso	15	21	19
De acuerdo	36	39	38
Muy de acuerdo	3	13	10
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Este segundo cuadro por sexo vuelve a mostrar a las mujeres (52%) con mayor aversión al riesgo por catástrofes naturales.

3. **Los medios de comunicación influyen y exageran sobre el estado de una ciudad después de una catástrofe natural.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	4	6	3	4
Desacuerdo	15	15	9	14
Indeciso	20	20	18	20
De acuerdo	36	40	50	40
Muy de acuerdo	25	19	21	22
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

Entre el fenómeno de las catástrofes naturales y el turista está la mediación de la comunicación de masas. Los viajeros se enteran de ellos a través de los medios. Por eso es importante medir la credibilidad de los medios a este respecto. Aquí también los indecisos no superan el quinto. Predominan (62%) los que creen que los medios exageran los hechos porque siempre buscan transformarlos en "noticias" y llamar la atención de sus audiencias. Solo el 18% sostiene que los medios están en lo cierto.

En cuanto a edades, la objeción permanece relativamente constante hasta los 60 (no hay diferencias entre los más jóvenes y los de edades centrales) y aumenta entre las personas mayores, a partir de los 60 años.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	2	6	4
Desacuerdo	9	16	14
Indeciso	24	18	20
De acuerdo	39	40	40
Muy de acuerdo	25	21	22
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Varones (64%) y mujeres (61%) comparten cierto escepticismo respecto de la información de los medios sobre las catástrofes naturales.

4. **Viajaría igual a Miami entre julio y septiembre, sin importar la temporada de huracanes.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	15	12	9	13
Desacuerdo	18	14	26	17
Indeciso	29	25	21	26
De acuerdo	31	41	35	36
Muy de acuerdo	7	9	9	8
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

Aquí el ítem presenta una situación concreta: exponerse o no a huracanes en el área de Miami, sabiendo que es su temporada. Los indecisos aumentan a un cuarto. Y entre los que toman partido, los que harían caso omiso de la advertencia (44%) superan a los que harán viajes en esa época (30%). Pero justamente por el peso de los indecisos, los que ignorarían la mayor probabilidad de una catástrofe natural no superan la mitad.

En cuanto a edades, son los más jóvenes -hasta los 39 años-, donde también hay más indecisos, los menos entusiastas de viajar aún en época de huracanes.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	6	16	13
Desacuerdo	20	16	17
Indeciso	24	28	26
De acuerdo	45	31	36
Muy de acuerdo	6	9	8
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Las mujeres toman más en cuenta (40%) la temporada de huracanes a la hora de viajar a Miami, lo que vuelve a mostrarlas como más cautelosas que los varones en materia de catástrofes naturales.

5. **Tailandia es un lugar que puede sufrir tsunamis, por ello no lo visitaría.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	31	17	6	21
Desacuerdo	36	40	29	37
Indeciso	21	20	41	23
De acuerdo	8	15	21	13
Muy de acuerdo	4	9	3	6
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

También aquí los indecisos suman un cuarto. Claramente son muchos más (58%) los que no dejarían de visitar Tailandia, pese a su reciente historia de tsunamis, que los que evitarían este destino (19%), por su temor a las catástrofes naturales.

En cuanto a edades, el temor se duplica a partir de los 40 años, sin diferencias entre adultos en edades centrales y adultos mayores. No puede dejar de mencionarse la cantidad de indecisos entre los adultos mayores (60 años y más).

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	18	23	21
Desacuerdo	48	31	37
Indeciso	18	26	23
De acuerdo	8	15	13
Muy de acuerdo	7	5	6
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

No hay una diferencia significativa entre varones y mujeres, pero aparece una leve mayor preocupación entre las mujeres por evitar Tailandia.

6. **Me sentiría inseguro viajando a Japón, considerando el terremoto y tsunami ocurrido en 2011, sabiendo que puede volver a suceder.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	37	19	6	26
Desacuerdo	39	39	44	40
Indeciso	10	20	24	16
De acuerdo	12	12	24	13
Muy de acuerdo	2	10	3	5
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

La experiencia de Japón en cuanto a catástrofes naturales no impide que la mayoría (66%) no se sienta inseguro a la hora de viajar. Siempre hay una minoría importante -uno de cada 5- que postulan lo contrario. Los indecisos no superan el quinto.

En cuanto a edad, vuelve a darse lo de Tailandia, el temor se duplica desde los 40 años, sin diferencias significativas entre adultos en edades centrales y personas mayores. Los más jóvenes vuelven a mostrar su menor aversión al riesgo en este plano de las catástrofes naturales.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	34	21	26
Desacuerdo	39	40	40
Indeciso	10	19	16
De acuerdo	10	15	13
Muy de acuerdo	6	5	5
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Tampoco aquí aparece una diferencia significativa entre varones y mujeres, pero sí una leve mayor preocupación entre las mujeres por su seguridad en Japón.

7. No visitaría el Caribe, después de los huracanes ocurridos el año pasado.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	41	44	18	39
Desacuerdo	47	43	62	47
Indeciso	8	5	6	6
De acuerdo	4	7	12	6
Muy de acuerdo	0	2	3	1
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

El Caribe, para los argentinos, es un destino más cercano y frecuente, y en esa medida aumentan mucho los que no lo descartan (86%), pese a los huracanes. Son muy pocos (7%) los que no se expondrían a encontrarse con huracanes en Miami. También disminuyen los indecisos, como en ningún otro ítem.

El temor a los huracanes, siempre muy minoritario en todos los grupos de edad, está muy asociado con la edad: 15% entre los adultos mayores, 4% entre los más jóvenes.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	37	40	39
Desacuerdo	49	46	47
Indeciso	7	6	6
De acuerdo	6	6	6
Muy de acuerdo	1	1	1
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

No hay ninguna diferencia entre varones y mujeres respecto de evitar el Caribe.

8. **Me genera curiosidad visitar lugares que hayan sufrido algún tipo de catástrofe natural.**

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	15	23	26	20
Desacuerdo	34	37	53	38
Indeciso	24	21	12	21
De acuerdo	22	17	9	18
Muy de acuerdo	5	1	0	3
Totales	100 (110)	100 (103)	100 (34)	100 (247)

Este ítem es sensible ante posiciones extremas: capta a los que no solo no tienen aversión a este tipo de riesgos, sino que disfrutan de él en alguna medida, aunque sea solo por curiosidad. Hay un quinto en esta posición extrema. Y otro quinto que están indecisos al respecto, probablemente a todo en materia de inseguridad por catástrofes naturales.

El mayor desinterés por visitar destinos con alguna historia de catástrofes naturales se da entre las personas mayores (60 años y más). Aunque siempre en minoría, a medida que disminuye la edad, aumenta el interés por estas experiencias.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	15	23	20
Desacuerdo	38	38	38
Indeciso	23	20	21
De acuerdo	24	15	18
Muy de acuerdo	0	4	3
Totales	100 (87)	100 (160)	100 (247)

Aunque tampoco aquí hay diferencias significativas entre varones y mujeres, entre las mujeres aparece una menor tendencia a este tipo de curiosidad.

A modo de síntesis, de los ocho ítems que sirvieron de estímulo para recabar las opiniones sobre viajes y catástrofes naturales hay tres que muestran a las mujeres con mayor aversión al riesgo en este plano y como más cautelosas a la hora de viajar. Son los ítems 1 (Investigar), 2 (Modificar) y 4 (Miami). En otros tres ítems, si bien las diferencias no son significativas, siempre hay una mayor cautela entre las mujeres. Son los ítems 5

(Tailandia), 6 (Japón) y 8 (Curiosidad). En solo dos ítems (3, Medios, y 7, Caribe) no hay brechas de género, compartiendo varones y mujeres las mismas respuestas. Todo sumado, estos resultados permiten sugerir que las mujeres toman más en cuenta que los varones los factores asociados a catástrofes naturales a la hora de viajar. También es interesante ver que entre las mujeres hay mayor número de respuestas indecisas (141) que entre los varones (131), lo cual invita a interpretarse como un signo más de su mayor cautela.

En resumen, a partir del análisis de los 8 ítems aplicados y que, a juzgar por los resultados, permiten explorar la sensibilidad por las catástrofes naturales a la hora de viajar en todas sus gamas -en la medida que hay ítems que miden mucha aversión al riesgo (1), otros intermedia (8 y 2) y otros escasa (4, 5, 3, 6 y 7)-, puede construirse un índice promedio con ponderación simple cuyo valor sea una medida sintética. Así, el resultado sería que el 39% de los viajeros argentinos (que hacen viajes al exterior) tiene aversión al riesgo por catástrofes naturales a la hora de viajar. Lo cual habla de un factor de inseguridad con una incidencia bastante importante.

Es interesante intentar traducir la incidencia de este factor en cifras absolutas. Solo a modo de ejercicio[37] y siguiendo los estudios sobre estratificación socioeconómica del consumo de G. Oliveto[38] la cantidad de viajeros argentinos a destinos internacionales no limítrofes afectados por cierta aversión a las catástrofes naturales resultaría de 1,7 millones, una cifra muy importante. Esta cifra podría ajustarse hacia abajo si se excluye a la población de niños y adolescentes, con menor propensión a viajes de estas características.

Ese mismo índice no muestra diferencias significativas entre varones y mujeres, pero sí cierta aunque leve mayor tendencia de las mujeres a preocuparse por las catástrofes naturales a la hora de viajar.

En cuanto a grupos de edad sí es claro que a medida que aumenta la edad aumenta la preocupación por las catástrofes naturales. El mayor corte se da a uno y otro lado de los 40 años: aunque siempre a mayor edad mayor aversión al riesgo, los de edades más jóvenes -18 a 39 años- difieren más de los de 40 a 59 años, que estos de los de 60 y más. Esto muestra a los más jóvenes como un grupo especial con menor aversión a la

[37] La estimación de viajeros argentinos al exterior excede los alcances de nuestro trabajo.

[38] Sus estudios estiman que los hogares del estrato medio alto en Argentina representan el 20% del total de los hogares. Si asumimos que la mitad de ellos (10%) forman parte del mercado de viajes internacionales a destinos extraregionales -es decir, a países no limítrofes- y lo referimos al total de la población argentina -estimada hoy en 44 millones- da como estimación 4,4 millones de viajeros internacionales para nuestro estudio.

inseguridad en este plano, pero no se puede dejar de mencionar que también el 31% de ellos se preocupan por las catástrofes naturales a la hora de viajar.

Hasta aquí cifras y resultados cuantitativos. Para iluminar eso y acercarse al significado que para los viajeros tiene la inseguridad por las catástrofes naturales se hicieron entrevistas a cuatro viajeros. Antes que nada, se les consultó si habían realizado viajes en los últimos cinco años y se seleccionó personas que fueran de diferentes rangos etarios. Los entrevistados fueron:

- Cecilia, de 33 años
- María, de 46
- Adrián, de 53
- Lucía, de 69 años

Las entrevistas fueron realizadas con las mismas premisas antes mencionadas, utilizándolas más como preguntas cerradas para poder cuestionar e indagar cada una de las respuestas. A continuación, se describen las opiniones de cada uno de ellos.

La primera entrevistada, Cecilia (33) es abogada, nos cuenta que ella considera importante investigar sobre el destino que va a visitar, y de hecho cuenta que le pasó con sus vacaciones de marzo 2019 cuando dejó de visitar un lugar por la cantidad de comentarios que leyó respecto a la inseguridad. Sin embargo, no se refiere a hechos naturales sino más bien robos o de inseguridad. Pero aclara que de existir la posibilidad de que sucedan ella dejaría de viajar "…tengo terror a que me suceda algo mientras yo estoy en destino…" y afirma por otro lado de un modo convincente que "…los medios de comunicación tienen el poder de influir en la gente y generar miedo con la reiteración de las noticias sin importar si los hechos son viejos o no…". Así también cuenta que no viajaría a Miami en época de huracanes, sabiendo que puede ir en otra fecha; considera innecesario viajar y hasta comenta que conoció gente que viajó en esa época y no tuvieron une buena experiencia ya que debieron ser evacuados. Así como tampoco tiene en sus planes viajar a Tailandia, no solo por los tsunamis que asegura que le da miedo pensarlo sino porque aún no está en el listado de sus futuros viajes, prefiere por el momento no pensarlo o lo mismo le pasa con visitar Japón viajaría igual pero no por eso dejaría de darle miedo. Y para el caso de los huracanes del Caribe, cuenta que primero se fijaría bien en qué fecha viajar y en el caso de que pase cuando tenga todo contratado trataría de ver

la posibilidad de modificar para otra fecha, cree que no es necesario pasar por eso porque tampoco disfrutaría ni del lugar ni de sus vacaciones.

La segunda entrevistada, María (46) contadora, asegura que ella investiga los pros y contras de visitar un determinado lugar y no importa si ya lo conoce o no y ella puede cambiar su decisión de viaje por cuestiones climáticas si eso va a poner en riesgo a su familia. Sin embargo, al momento no tuvo que modificar ningún viaje por fenómenos naturales pero porque aclara que no han ido a lugares que presenten esas características.
María considera que no puede afirmar si los medios de comunicación influyen o no porque no ha podido confirmar ninguna de las dos aseveraciones planteadas pero que si ella tuviera que decir, comenta "…claramente no estoy de acuerdo, porque no veo la necesidad de influir en forma negativa sobre una situación de un lugar contribuyendo a que pueda no haber ayuda sanitaria o pronta mejora edilicia para que todo vuelva a la normalidad…". En lo que respecta a la pregunta sobre la temporada de huracanes en Miami y si viajaría igual o no, considera que viajaría igual pero que averiguaría si el hotel cuenta con mecanismos de seguridad, tomaría todos los recaudos posibles para minimizar cualquier complicación. Por ejemplo, en el caso de viajar a Tailandia, cuenta que Asia en general no está dentro de sus intereses pero que si el día de mañana surge la posibilidad de visitar Tailandia, no lo dudaría.
Aclara que sobre viajar a Japón, teniendo en cuenta que puede volver a sufrir un tsunami o terremoto, "…es una posibilidad en la cual no se puede influir ni prevenir en largo tiempo…" por eso no dejaría de visitarlo sobre todo porque le genera interés la cultura del país. Así como aclara que no es necesario modificar un viaje por la posible llegada de un huracán porque "…hoy se cuenta con información fidedigna sobre cuándo, donde, intensidad que tiene un huracán…" y "…con esas tres premisas básicas, se puede decidir cuándo y dónde vacacionar…". Respecto a la última pregunta consultada, aclara que no le interesa el turismo de catástrofes, no es algo que le llame la atención.

Adrián (53) ex jefe de la policía bonaerense, planteó que él investiga sobre el destino al que va a ir pero más que nada sobre las cosas que puede conocer allí o con lo que se encontrará respecto a atractivos turísticos "…sí presto atención a lo que pasó o pasa si es un lugar al que voy a ir, pero más que nada para estar alerta al respecto y saber lo que está pasando…" pero hasta el momento ningún catástrofe natural lo ha hecho cambiar de opinión pero porque tampoco tuvo al momento ganas de ir a algún lugar "…propenso a

alguna de esas catástrofes…" sino que visitó otro tipo de lugares en el último tiempo como Roma, Barcelona, Costa Rica, entre otros. Él considera que los medios de comunicación hoy por hoy influyen en el desarrollo de cualquier actividad ya sea turística o cualquier otra actividad que se desarrolle en un país y cree que no es necesario modificar su conducta de viaje dado que puede pasarle cualquier cosa en cualquier parte del mundo. Así es que por eso cree que en el momento que tenga que viajar a Miami o a alguna otra ciudad que sea propensa a sufrir el paso de huracanes no dudaría en viajar o no "…si me diera miedo creo yo, trataría de evaluar si está pasando en el mismo momento en el que voy a viajar, o si es solo que existe la posibilidad…" "…porque también depende muchas veces que si vos tenés un viaje planeado y justo pasa que está llegando el huracán, te pueden cancelar el vuelo y por más que vos no quieras cambiar de opinión y viajar igual, si no tenés vuelo se va a hacer difícil llegar…" se sonríe y comenta "…ahí la decisión la toma otro por vos…"

Respecto a Tailandia, Adrián nos comenta que está en su lista de destinos pendientes por visitar, "…sé que sufrió las consecuencias de un tsunami terrible…" pero "…creo que no por eso dejaría de ir…". Cree que es un lugar maravilloso que vale la pena conocer y es consciente de que es un destino con posibilidades de que pueda suceder algún hecho como el ocurrido de nuevo, pero si considera que "… no puedo estar esperando a ver si pasa o no pasa algo, si tiene que ser va a ser…". Al consultarle si visitaría un destino luego de que haya sufrido una catástrofe natural, solo por el simple hecho de que le genera curiosidad ir, nos comentó que cree que no sería lo primero que piensa "… creo que nunca se me ocurrió ir a un lugar para ver cómo estaba, me daría pena ir y ver el estado en el que está, pero creo que uno nunca descarta nada ¿no?...".

Lucía (69) docente, nos cuenta que ha podido viajar asiduamente en los últimos años, y ha conocido lugares como Grecia, Italia, Cuba, Miami, entre otros. Respecto a la primera pregunta, Lucía nos cuenta que ella investiga el destino elegido, pero más bien para conocer su historia y los atractivos que presenta el lugar al que quiere ir, siempre tiene en cuenta sus antecedentes sobre algún hecho natural pero eso no la hace cambiar de opinión. Y comenta que hasta el presente, ella no cambió alguno de sus viajes por alguna catástrofe natural. Por otro lado, comenta que cree fehacientemente que los medios de comunicación -por razones que ella desconoce- siempre terminan por exagerar e influir en la toma de decisiones de los turistas pero que depende de cada uno creer en lo informado o no.

Lucía cuenta que ella viajaría igual a Miami en época de huracanes, "…le da un poco de miedo…" pero considera que la ciudad está preparada porque es consciente que es una zona de riesgos y puede tomar acción ante cualquier eventualidad y necesidad del turista. Al escuchar esta respuesta, se le consultó si por ello entre elegir Puerto Rico y Miami, desistiría de viajar a Puerto Rico y su respuesta fue afirmativa. Ella modificaría su lugar si considera que el país o la ciudad no está preparada para cualquier eventualidad.
Sin embargo, cree que Tailandia no está del todo preparada para una catástrofe natural, pero considera que "es un lugar con grandes atractivos y creo que me arriesgaría a visitarlo, con previa preparación al viaje". A lo que, indagando, dio a entender que con "preparación", se refiere a saber qué zonas visitar, cuáles son las cosas que debe tener en cuenta, etc. Por otra parte, visitaría igual el Caribe; de hecho, comenta que en julio 2019 tiene un viaje preparado para Punta Cana, viaja sin temor a cualquier destino con fenómenos naturales y cuenta que "en cualquier lugar del mundo pueden darse, aun en lugares que todavía no ocurrieron". Por último, comenta que si justo eligió un destino turístico que sufrió alguna catástrofe natural le llamaría la atención estar ahí pero no sería una de las razones por las cuales lo elegiría.

4.2 La violencia y el turismo

Para el segundo capítulo, se realizó la encuesta *Actos bélicos y delictivos y el turismo*, utilizando el mismo método de encuesta antes mencionado. Se obtuvieron 220 respuestas, que fueron clasificadas por género y rango etario. Las frases-preposiciones aquí utilizadas son:

- Es fundamental buscar información sobre los riesgos que puede haber en el país que quiero visitar, dado que influyen en mi decisión de viaje.
- Dejaría de visitar Colombia debido a los actos delictivos y los enfrentamientos armados entre guerrillas que ocurren allí.
- Visitaría Medellín para realizar el Narco Tour y conocer la historia de la guerra narco que se llevó a cabo durante años.
- Río de Janeiro tiene mucha delincuencia y favelas que son inseguras, por eso desistiría de viajar allí.
- Por curiosidad, realizaría la excursión a las favelas teniendo en cuenta que es un riesgo para mi vida.

- Considerando que Sudáfrica está dentro de los 50 países más inseguros, no lo visitaría.
- Me aterra la cantidad de mujeres violadas en Sudáfrica.
- Es peligroso viajar a Tierra Santa por el conflicto bélico que hay entre Palestina e Israel.
- Inseguridad hay en todas partes del mundo, por ello no dejaría de visitar un país con conflictos bélicos y/o delictivos.
- Sin importar los enfrentamientos armados y bombardeos que hay en la franja de Gaza y en la frontera de Cisjordania, viajaría igual.

A continuación se presentan los resultados referidos al capítulo 2.

1. Es fundamental buscar información sobre los riesgos que puede haber en el país que quiero visitar, dado que influyen en mi decisión de viaje.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	1	3	4	3
Desacuerdo	18	13	6	13
Indeciso	10	6	6	8
De acuerdo	55	58	59	57
Muy de acuerdo	15	19	24	19
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Hay mucho acuerdo (76%) en que es valioso informarse sobre riesgos de violencia a la hora de viajar. En este ítem hay pocos indecisos, las respuestas son por sí o por no.
En cuanto a edad, es claro que hay una tendencia a que a mayor edad aumentan las respuestas positivas, que son las que reflejan aversión al riesgo. La diferencia punta a punta, entre los más jóvenes y los viajeros mayores (60 años y más) es significativa. No puede dejar de mencionarse que aún entre los más jóvenes hay un 70% de viajeros que procuran informarse sobre violencia en los destinos.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	3	3	3
Desacuerdo	13	14	13
Indeciso	9	7	8
De acuerdo	49	64	57
Muy de acuerdo	26	13	19
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

La preocupación por informarse es igualmente compartida por varones y mujeres.

2. Dejaría de visitar Colombia debido a los actos delictivos y los enfrentamientos armados entre guerrillas que ocurren allí.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	9	5	4	6
Desacuerdo	46	37	41	41
Indeciso	14	17	16	16
De acuerdo	19	27	24	24
Muy de acuerdo	12	14	14	13
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Aunque son menos que los de posición contraria, hay un 37% de viajeros que evitarían viajar a Colombia por episodios de violencia. Las opiniones están bastante divididas. El número de indecisos es razonable.

En cuanto a edades, hay una tendencia hacia evitar este viaje cuando se deja de ser un viajero más joven. El corte parece estar en los 40 años porque no hay diferencias en esto entre los de edades intermedias -40 a 59 años- y los mayores (60 años y más).

Para que la comparación entre grupos de edades no nos haga perder perspectiva respecto de los más jóvenes, aún entre estos hay un 31% que evitarían Colombia por su asociación con episodios de violencia.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	11	3	6
Desacuerdo	37	44	41
Indeciso	13	19	16
De acuerdo	25	23	24
Muy de acuerdo	15	12	13
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

No hay diferencias significativas entre la opinión de varones y mujeres. Ambos comparten esta preocupación por Colombia y los episodios de violencia.

3. Visitaría Medellín para realizar el Narco Tour y conocer la historia de la guerra narco que se llevó a cabo durante años.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	15	11	22	15
Desacuerdo	27	38	37	34
Indeciso	14	27	20	21
De acuerdo	32	19	18	24
Muy de acuerdo	12	5	2	7
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

A la mitad de los encuestados no les interesa para nada acercarse ni siquiera a la historia de la violencia en Colombia. A un no despreciable 31% les sucede lo contrario. Uno de cada 5 manifiesta su indecisión.

El desinterés por esta propuesta aumenta claramente con la edad, aunque también hay que señalar que aún entre los más jóvenes -18 a 39 años- hay un 42% con marcado desinterés de este tipo de propuestas.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	13	17	15
Desacuerdo	26	40	34
Indeciso	18	24	21
De acuerdo	34	14	24
Muy de acuerdo	9	5	7
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

Con este ítem aparecen diferencias entre varones y mujeres: las viajeras muestran un mayor desinterés por este tipo de propuestas. De los analizados hasta aquí, tanto de esta sección como de la anterior (catástrofes naturales), este es el ítem que muestra mayor diferencia entre varones y mujeres.

4. Río de Janeiro tiene mucha delincuencia y favelas que son inseguras, por eso desistiría de viajar allí.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	27	14	6	17
Desacuerdo	44	37	39	40
Indeciso	19	22	31	23
De acuerdo	6	25	24	18
Muy de acuerdo	4	3	0	3
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Uno de cada 5 viajeros (21%) evitaría viajar a Río por sus condiciones de inseguridad que se expresan en situaciones de violencia. Es una proporción preocupante, dada la cercanía del destino para los viajeros de Buenos Aires, la casi certeza que ya hayan estado en algún destino de Brasil, y la presencia que tiene Río en el imaginario de los argentinos. De todas maneras son mayoría los que no dudarían en visitar Río de Janeiro. La cantidad de indecisos aumenta algo y se acerca a uno cada 4.

En cuanto a grupos de edades es claro que a partir de los 40 años aumenta la resistencia a este viaje: se duplica y casi triplica en comparación con los más jóvenes. Es decir que para los viajeros más jóvenes, hasta los 40 años, los frecuentes episodios de violencia no

son un obstáculo para viajar a Río. Entre los viajeros mayores -60 años y más- , casi seguro con más trayectoria turística, aumenta el peso de los indecisos.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	22	13	17
Desacuerdo	38	41	40
Indeciso	18	27	23
De acuerdo	20	17	18
Muy de acuerdo	3	3	3
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

No hay diferencias entre las respuestas de los varones y las mujeres respecto de este ítem.

5. Por curiosidad, realizaría la excursión a las favelas teniendo en cuenta que es un riesgo para mi vida.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	31	25	24	27
Desacuerdo	31	34	43	35
Indeciso	18	22	24	21
De acuerdo	17	18	6	15
Muy de acuerdo	4	1	2	2
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

En este segundo ítem sobre Río de Janeiro, no solo se pregunta sobre si evitaría o no Río aunque fuera insegura sino si experimentarían con una excursión a un lugar emblemático de los episodios de violencia: sus favelas.

La aversión por la violencia allí aumenta: el 62 % no haría esa experiencia. Es esperable que quienes evitarían viajar a Río por su inseguridad tampoco aceptarían visitar una favela, pero aquí vemos que aún entre quienes visitarían el destino pese a los episodios de violencia, no aceptarían visitar esta experiencia puntual.

Como en los otros ítems de este grupo, hay 1 de cada 5 que son indecisos.

No es cuestión de edades. Aún entre los más jóvenes hay un 62% que no haría la experiencia de visitar una favela. Aunque las diferencias no son significativas, los menos interesados en esta experiencia son los viajeros mayores.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	33	21	27
Desacuerdo	30	39	35
Indeciso	17	25	21
De acuerdo	19	12	15
Muy de acuerdo	1	3	2
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

No hay diferencias significativas entre varones y mujeres: ambos comparten su desinterés por esa experiencia.

6. Considerando que Sudáfrica está dentro de los 50 países más inseguros, no lo visitaría.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	27	5	4	13
Desacuerdo	50	31	31	38
Indeciso	13	37	37	28
De acuerdo	8	22	27	18
Muy de acuerdo	3	5	2	4
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Uno de cada 5 viajeros evitaría Sudáfrica, por su inseguridad. Aunque ocupe el lugar 50 en el ranking mundial, entre los destinos turísticos más visitados ocupa un lugar más importante en cuanto a su inseguridad. Esto es así porque muchos de los países más inseguros que Sudáfrica no son destinos turísticos, sea porque no lo pretenden o porque no lo logran porque son poco visitados.

Su relación con los grupos de edad es evidente: es un problema de los viajeros desde los 40 años y adquiere un valor máximo entre los viajeros mayores. A los viajeros más jóvenes que Sudáfrica ocupe el lugar 50 en el ranking de inseguridad los tiene casi sin cuidado.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	9	16	13
Desacuerdo	40	36	38
Indeciso	29	27	28
De acuerdo	19	17	18
Muy de acuerdo	3	4	4
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

Tampoco aquí hay diferencias entre las respuestas de varones y mujeres.

7. Me aterra la cantidad de mujeres violadas en Sudáfrica.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	1	2	0	1
Desacuerdo	18	3	8	10
Indeciso	23	12	10	15
De acuerdo	40	70	73	60
Muy de acuerdo	18	13	8	14
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

El otro ítem sobre Sudáfrica es acerca de la violencia sexual contra las mujeres. Es el ítem que recoge más aversión a la violencia: 74%, incluso más que el rechazo a la visita a las favelas de Río.

Aunque la preocupación por la violencia sexual es compartida por todos los grupos de edad, es mayor a partir de los 40 años. En cambio, no hay diferencias significativas entre los viajeros en edades centrales (40 a 59 años) y las personas mayores. Entre los viajeros más jóvenes, aunque también mayoritaria, disminuye al 58%.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	1	2	1
Desacuerdo	8	11	10
Indeciso	16	15	15
De acuerdo	66	55	60
Muy de acuerdo	10	17	14
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

No hay diferencias entre viajeros varones y mujeres en cuanto su rechazo a la violencia sexual en un destino turístico.

8. Es peligroso viajar a Tierra Santa por el conflicto bélico que hay entre Palestina e Israel.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	12	3	0	5
Desacuerdo	37	40	51	41
Indeciso	22	29	20	25
De acuerdo	26	23	24	24
Muy de acuerdo	4	5	4	5
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Por la importancia del destino -Tierra Santa- y porque el conflicto entre Israel y Palestina es emblemático de episodios de violencia, llama la atención que "solo" al 29% de los consultados les parezca un destino peligroso.

El peso de los indecisos alcanza el máximo: uno de cada 4.

Aquí no hay diferencias por grupos de edad y la preocupación es compartida por todos.

Solo hay que señalar que es entre los viajeros en edades centrales -40 a 59 años- donde aumenta la cantidad de indecisos.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	4	7	5
Desacuerdo	43	40	41
Indeciso	25	25	25
De acuerdo	23	25	24
Muy de acuerdo	6	3	5
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

Tampoco respecto a la inseguridad en Tierra Santa hay diferencias entre varones y mujeres.

9. Inseguridad hay en todas partes del mundo, por ello no dejaría de visitar un país con conflictos bélicos y/o delictivos.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	8	5	0	5
Desacuerdo	15	9	16	13
Indeciso	15	26	16	20
De acuerdo	46	49	61	51
Muy de acuerdo	15	11	6	11
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Este ítem invita a asumir que la inseguridad y la violencia son universales y que por lo tanto viajar es siempre exponerse a ellas.

Uno de cada 5 (18%) rechaza este argumento. Pero lo más interesante es que la mayoría (62%) acepta el argumento propuesto. Es casi una naturalización de la inseguridad por hechos de violencia a las que están expuestos los viajeros. La mayoría parece pensar: *si quieres viajar (al mundo) mira que ello conlleva exponerse a situaciones de violencia.*

Los indecisos conservan su peso habitual: uno de cada 5, aunque aumenta bastante entre los viajeros de edades centrales.

Aunque no hay diferencias significativas entre grupos de edad, llama la atención que entre los más jóvenes -18 a 39 años- haya algo más de rechazo a ese argumento: en alguna medida, ellos no visitarían cualquier destino, no ven que la violencia esté tan universalmente distribuida.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	7	3	5
Desacuerdo	12	14	13
Indeciso	18	22	20
De acuerdo	53	49	51
Muy de acuerdo	11	12	11
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

Tampoco aquí hay diferencias entre varones y mujeres, que sostienen similares visiones.

10. Sin importar los enfrentamientos armados y bombardeos que hay en la franja de Gaza y en la frontera de Cisjordania, viajaría igual.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	17	15	2	13
Desacuerdo	36	23	24	28
Indeciso	22	31	45	31
De acuerdo	22	28	29	26
Muy de acuerdo	4	3	0	3
Totales	100 (78)	100 (93)	100 (49)	100 (220)

Este último ítem vuelve al territorio ya abordado en el ítem 8 -Tierra Santa- pero alertando acerca de la violencia en las zonas más calientes del conflicto bélico. Entonces es esperable que la sensibilidad a la inseguridad aumente y en consiguiente el 41% evitaría viajar allí en este contexto. Este ítem capta un 12% más -bastante- de viajeros preocupados por ese conflicto bélico que el ítem 8.

Aquí la cantidad de indecisos llega a un máximo: 31%.

Es el ítem que mejor capta las diferencias entre grupos de edad: entre los más jóvenes se duplican los que rechazarían un viaje allí, si se los compara con los viajeros mayores. La mitad de los más jóvenes evitaría viajar allí, mostrando su mayor aversión al riesgo por razones de violencia bélica.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	14	12	13
Desacuerdo	27	27	27
Indeciso	35	21	28
De acuerdo	22	28	25
Muy de acuerdo	2	12	7
Totales	100 (102)	100 (118)	100 (220)

Las respuestas frente a este ítem son iguales entre varones y mujeres.

En síntesis, y tal como se hizo respecto de la inseguridad por razones de catástrofes naturales en el subcapítulo anterior, a partir de los 10 ítems aplicados y que a juzgar por los resultados, permiten explorar la sensibilidad por los episodios de violencia a la hora de viajar en todas sus gamas -en la medida que hay ítems que miden mucha aversión al riesgo (1 y 7), otros intermedia (5, 3,10 y 2) y otros escasa (8, 6, 4 y 9)- puede construirse un índice promedio con ponderación simple cuyo valor sea una medida sintética. Así el resultado sería que el 32% de los viajeros argentinos (que hacen viajes al exterior) tiene aversión al riesgo por actos bélicos y de violencia a la hora de viajar. Lo cual vuelve a hablar de un factor de inseguridad con una incidencia bastante importante, aunque algo menor que lo señalado con las catástrofes naturales.

Tal como se hizo en el subcapítulo anterior, es interesante intentar traducir la incidencia de este factor en cifras absolutas. Con los mismos supuestos ya utilizados, la cantidad de viajeros afectados por cierta aversión a los actos bélicos y de violencia resultaría de 1,4 millones, una cifra también muy importante. Como ya advertimos, esta cifra podría ajustarse hacia abajo si se excluye a la población de niños y adolescentes, con menor propensión a viajes de estas características.

En este tema sobresale que no haya ninguna diferencia entre viajeros y viajeras.

En comparación con las catástrofes naturales, las diferencias por grupos de edad son mucho menores e incluso tienden a ser poco significativas. De todas maneras, hay indicios que sugieren que la aversión a este tipo de riesgos es algo menor entre los viajeros más jóvenes y que el corte es a partir de los 40 años, no habiendo diferencias entre los viajeros en edades centrales y los viajeros mayores. No es que los viajeros de más edad son más miedosos. Lo son tanto como los que aún no llegaron a los 60 años, pero ya no son tan jóvenes.

Escuchemos ahora a algunos de los entrevistados. Para complementar las encuestas, al igual que en el subcapítulo anterior, se hicieron algunas entrevistas para poder conocer de primera mano cuales son las opiniones de diferentes viajeros respecto a los actos bélicos y su relación con el turismo. Para este subcapítulo se entrevistó a cuatro personas:

- Camila de 24 años
- Emmanuel de 27
- Gabriel de 49
- Alicia de 71

La primera entrevistada, Camila (24) psicóloga, afirma que ella investiga antes de viajar si algún lugar tiene sitios más peligrosos que otros, y "… es fundamental que uno sepa los riesgos a los que puede exponerse, porque así uno también puede prevenir cualquier imprevisto…". Cuenta que le gustaría conocer Colombia, pero no está segura de visitar algún sitio que ella considere que es un riesgo o que va a estar en estado de alerta constantemente sin poder disfrutar "…en las vacaciones hay que disfrutar, si sé que voy a estar insegura, creo que dejaría de viajar …". Y, "… la verdad que por ahora no me interesa visitar Medellín y tampoco hacer el Narcotour. A lo mejor en otro momento, pero no es algo que tenga en mente para los próximos viajes…". Sin embargo, a pesar de saber que rio es una ciudad insegura y que es de público conocimiento que ocurren a diario muchos delitos, le interesa visitar la ciudad; "… pero de ninguna manera haría la excursión a las favelas, no me parece adecuado…". Nos cuenta que estuvo en algunos lugares de Estados Unidos, de Europa y del Caribe y Sudáfrica es un destino al que le gustaría ir "… si investigase antes de ir cuales son los pros y contras y qué ciudades no ir solos, siempre hay algún lugar que no es recomendado para turistas…". Algo distinto le sucede con tierra Santa ya que al considerar una persona sumamente religiosa "…es un lugar que para mí es un sueño por cumplir, creo que ahí dejaría de lado cualquier inseguridad…". Asimismo, nos aclara que igualmente todo Medio Oriente es peligroso, pero "… no hay lugares que sean 100% seguros en el mundo…".

Emmanuel (27) el segundo entrevistado, cuenta que para él es muy importante saber los riesgos que puede haber en el lugar que va a visitar, quiere estar seguro por donde moverse o cuales son las zonas inseguras y las recomendaciones que brindan a los turistas. Cada vez que va a emprender un nuevo viaje, investiga y mira videos no solo para conocer los atractivos y las excursiones que puede tomar sino también los tips y datos importantes para tener en cuenta. Pero más allá de la investigación que puede hacer y estar al tanto de los riesgos, aclara que preferiría no visitar Colombia en las zonas de conflicto bélico, le parece que es algo a lo que es innecesario exponerse "…porque de un robo podés estar más atento, pero ir a un lugar donde hay un conflicto armado y puede haber guerras, no creo que sea necesario…". Aclara que le gustaría visitar Medellín para recorrer el narco tour y conocer un poco más de historia "…me gusta saber y aprender mucho sobre diferentes lugares, en algún momento me gustaría ir…". Así como también comenta que hasta el momento no viajó a Brasil porque no le gusta tener que estar cuidándose de cualquier conflicto o hecho de inseguridad que pueda ocurrir. Al consultarle por los

lugares que había visitado, nos menciona que estuvo en Estados Unidos, Italia, Alemania, República Dominicana, y que por eso antes tiene otros lugares que visitar. Así como no viajaría a Brasil, no le parece adecuado hacer la excursión a las favelas, considera que "… no lo veo como una atracción o algo interesante ver como personas viven en un lugar precario…". Y llegado a visitar Sudáfrica, que es un destino que le interesa muchísimo más que los antes mencionados, evaluaría bien la situación del país en cuanto al riesgo que se puede tomar, pero no descarta la posibilidad de ir. Pero si buscando la información necesaria, llega a la conclusión de que es un lugar de riesgo para su familia, dejaría de ir. Y añade, todo Medio Oriente es peligroso hoy en día, pero creo que se pueden tomar ciertos recaudos, aunque "…me daría inseguridad ir y tener que estar pendiente de tener cuidado o de lo que puede pasar…".

Gabriel (49) nos cuenta que "…siempre que visité un país, busqué información de interés sobre el mismo y también sobre el grado de seguridad de cada uno…" dando a entender que para el sí es importante la búsqueda de información previa y afirma que en el caso en que se de algún acto bélico, él sí cambiaría su decisión de visitar ese determinado país, pero aclara que por actos delictivos no dejaría de viajar. Si no que buscaría zonas seguras para alojarse y tomaría las medidas de seguridad que habitualmente recomiendan cuando se visita un país con riesgo. Y aclara "… actualmente estoy casado y tengo dos hijos, lo cual implica mayor responsabilidad, he viajado cuando era más joven, y en ese entonces uno estaba dispuesto a asumir otra clase de riesgos con el objetivo de conocer otros países, culturas, etc. y hoy por hoy no correría riesgos innecesarios…". Es por esto que al consultarle sobre visitar o no Colombia teniendo en cuenta los riesgos que presenta ese país en ciertas zonas, destaca que no dejaría de visitar las zonas turísticas de Colombia siempre y cuando sean actos delictivos y no bélicos y tomando todas las precauciones que sean necesarias. Y comenta que le gustaría visitar Medellín y realizar el narco tour "… siempre me interesó conocer la historia de una ciudad y en este caso específicamente la relación de Colombia con el narcotráfico …" pero aclara que, si considera que no es seguro para su familia, tiene en mente otros lugares a los cuales ir. Al preguntarle sobre la inseguridad en Río de Janeiro, cuáles son sus opiniones al respecto, comenta que el año pasado estuvo en la ciudad y alquiló un auto para poder moverse fácilmente con su familia y no tuve ningún inconveniente "… actualmente está militarizada, lo cual también te da más tranquilidad, pero siempre teniendo en cuenta de moverse por zonas seguras o recomendadas y en horarios normales…". Así como también comenta que realizaría los

tours de las favelas porque considera que si lo ofrecen las agencias de turismo y entiende que las mismas están protegidas y también regularizadas por organismos profesionales. Refutando esta teoría que comenta, e indicándole que algunos de los turistas que la visitaron fallecieron y que no está regularizada por ningún organismo oficial, duda al respecto y no cree estar tan seguro de querer hacerla. Aclara "…claro que tampoco es algo fundamental en tu visita a Río de Janeiro, creo que hay otras cosas por hacer antes que ir a las favelas…". Asimismo, afirma que a pesar de tener conocimiento de que Sudáfrica es un país peligroso, igualmente lo visitaría, pero aclara que siempre tomaría los recaudos necesarios y se informaría al respecto antes de ir y comenta que tiene más temor a los conflictos bélicos que hay entre Palestina e Israel aunque "…este tipo de conflictos o el terrorismo, no tienen un lugar preciso donde actuar…". Le gustaría visitar Palestina, pero cree que más allá de cualquier recaudo que pueda tomar, la situación ahí es diferente y se vive con mayor inseguridad; por ello tampoco visitaría la franja de Gaza.

La cuarta entrevistada, Alicia (71) psicóloga, nos cuenta que para ella no es fundamental buscar información para decidir si viaja o no respecto a lo que puede pasar y nos cuenta "…si me interesa mucho el destino, no cambiaría mi decisión…". Además, ella no visitaría Colombia o en realidad nos aclara que "…no visitaría las ciudades donde se lleven a cabo actos bélicos porque no creo necesario ir a ciudades para exponerse a cierto riesgo innecesario…". Así como tampoco haría la excursión del Narco Tour ya que no es algo que le importe hacer. Y aunque considera que hay riesgos innecesarios a los que hay que exponerse, Sudáfrica es un destino que sí le interesaría visitar y más allá de saber que es un país inseguro "…tomaría las precauciones necesarias, como creo que hay que tomar en cualquier país, incluso el nuestro…" y "… es una pena que haya mujeres violadas en cualquier país, pero no considero que sea un factor determinante para decidir ir o no…". Y si bien considera que todo medio oriente es peligroso, "…es un destino al que tengo muchas ganas de ir…" pero aclara, "… no iría a un país que sí este en guerra. Seguro del todo no es ningún destino y todo va a depender del interés que tenga en un lugar y lo que esté dispuesta a hacer para ir…".

4.3 Terrorismo y turismo

En lo que respecta al tercer capítulo, también se formuló la encuesta *¿Existe relación entre el terrorismo y el turismo?*, de la cual se obtuvieron 235 respuestas. Las frases-proposiciones que se plantearon en esta encuesta son:

- Es importante que un país provea seguridad tanto a los ciudadanos como a los turistas.
- Atentados terroristas puede haber en cualquier parte del mundo.
- Cancelaría mi viaje contratado en el caso de que ocurra un atentado terrorista en el lugar que iba a visitar.
- El atentado a las Torres Gemelas en Nueva York, fue un antes y un después en la manera de viajar.
- No considero relevante el ataque a los turistas en Giza, Egipto.
- Por el ataque en el London Bridge, se puede decir que Londres es ahora una ciudad insegura.
- Los medios de comunicación exageran sobre los atentados terroristas y sus impactos.
- La posibilidad de atentados terroristas en Europa, no me aterra.

Aquí también se clasificaron los resultados por rangos etarios y por sexo. A continuación, mostraremos los resultados obtenidos para el capítulo 3.

1. **Es importante que un país provea seguridad tanto a los ciudadanos como a los turistas.**

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	4	4	8	4
Desacuerdo	5	2	3	4
Indeciso	2	5	0	3
De acuerdo	29	35	33	32
Muy de acuerdo	60	54	56	57
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Este primer ítem es muy básico y apunta a un umbral mínimo de sensibilidad sobre la inseguridad. En correspondencia con ello, el 89% expresa su acuerdo y prácticamente no hay indecisos.

El masivo acuerdo sobre la necesidad de hacer algo frente a la inseguridad no reconoce diferencias entre distintos grupos de edad.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	5	4	4
Desacuerdo	6	2	4
Indeciso	3	2	3
De acuerdo	38	25	32
Muy de acuerdo	49	67	57
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

Las diferencias no son significativas pero los resultados sugieren que hay alguna leve tendencia a que las mujeres sean más sensibles a este ítem.

2. Atentados terroristas puede haber en cualquier parte del mundo.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	2	5	5	3
Desacuerdo	11	5	18	10
Indeciso	12	10	13	11
De acuerdo	54	52	54	53
Muy de acuerdo	22	29	10	23
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Este segundo ítem apunta a medir en qué grado se considera que el terrorismo es un fenómeno universal y que puede ocurrir en todos lados -incluso en la Argentina- versus que el terrorismo es más propenso a darse en lugares, que pueden ser destinos turísticos o no, determinados.

Solo el 13% opina que no es que aparezca en cualquier lado sino que aparece en lugares determinados. La cantidad de indecisos es pequeña. Por el contrario, tres de cada 4

viajeros sostienen que el terrorismo es universal. Estos resultados sugieren que si el terrorismo es universal es difícil protegerse de él evitando visitar lugares *calientes.*
En cuanto a los grupos de edad, son los viajeros mayores (60 años y más) los que menos creen que el terrorismo es universal, sino que aparece en lugares determinados. Su diferencia con los viajeros sub-60 es significativa.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	5	2	3
Desacuerdo	10	8	10
Indeciso	14	8	11
De acuerdo	53	54	53
Muy de acuerdo	18	28	23
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

Las diferencias no son significativas pero los resultados sugieren que entre los viajeros varones hay una leve mayor tendencia a postular que el terrorismo no es universal.

3. **Cancelaría mi viaje contratado en el caso de que ocurra un atentado terrorista en el lugar que iba a visitar.**

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	5	6	0	5
Desacuerdo	38	17	26	29
Indeciso	35	35	36	35
De acuerdo	13	28	26	20
Muy de acuerdo	8	14	13	11
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Este tercer ítem apunta a medir reacciones ante un caso extremo: ante un ataque terrorista en el destino ¿cancelar o no cancelar? El 31% respondió que cancelaría. Los indecisos adquieren un peso muy importante y mucho mayor que todos los otros ítems analizados hasta aquí. Las opiniones están muy divididas: los que cancelarían casi equivalen a lo que no cancelarían.

En cuanto a grupos de edad, el corte es a los 40 años: los más jóvenes son los menos propensos a cancelar y a partir de los 40 años se duplica la propensión a cancelar. No hay diferencias significativas entre los viajeros en edades centrales y los mayores. Muy interesante que, en todos los grupos de edad, los indecisos conservan parecido peso.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	3	6	5
Desacuerdo	26	32	29
Indeciso	40	30	35
De acuerdo	20	21	20
Muy de acuerdo	11	11	11
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

Acerca de cancelaciones no hay diferencias entre varones y mujeres, pero sí una significativa mayor indecisión entre los varones.

4. **El atentado a las Torres Gemelas en Nueva York, fue un antes y un después en la manera de viajar.**

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	6	4	3	5
Desacuerdo	21	22	23	22
Indeciso	13	7	10	11
De acuerdo	30	41	23	33
Muy de acuerdo	29	27	41	30
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Este ítem asume que reconocer que el atentado del S-11, en la medida que se lo reconozca como el mayor hito del terrorismo en tiempos recientes, es un punto de ruptura para los viajes (un destino muy visitado y símbolo de la seguridad se hizo inseguro, con un despliegue de violencia nunca vista hasta entonces), expresa preocupación por la vinculación entre el terrorismo y los viajes. La respuesta es que el 63% sostiene eso. Este también es un ítem que dejó poco lugar a los indecisos.

Hay diferencias por grupos de edad. El acuerdo con el ítem disminuye bastante entre los viajeros más jóvenes y aumenta a partir de los 40 años. Tampoco ocurre que entre los

viajeros mayores logre sus puntajes más altos. Como en otros ítems, este último grupo de edad opina como los viajeros en edades centrales y bien diferentes de los más jóvenes.
Más allá de las comparaciones entre grupos de edad, no es un resultado menor que entre los más jóvenes haya un 59% que opine también que en materia de viajes haya un antes y un después del S-11.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	4	5	5
Desacuerdo	20	24	22
Indeciso	6	16	11
De acuerdo	37	28	33
Muy de acuerdo	34	26	30
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

En alguno de los ítems anteriores veníamos viendo indicios de una presunta mayor sensibilidad de los varones respecto del tema del terrorismo. En este ítem claramente aparece eso.

5. No considero relevante el ataque a los turistas en Giza, Egipto.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	17	10	10	13
Desacuerdo	38	31	56	39
Indeciso	20	34	21	25
De acuerdo	18	24	10	19
Muy de acuerdo	7	1	3	4
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

La visita a las Pirámides de Egipto tiene un alto valor simbólico en el imaginario del turista. Sin embargo, este ítem generó muchos indecisos (uno de cada 4), especialmente entre los viajeros en edades intermedias. El resultado es que el 52% de los viajeros consultados acuerda en la relevancia de este ataque terrorista.
Los que más destacan su relevancia son los viajeros mayores (66%), quizá para quienes, justamente por una cuestión generacional, están más presentes las Pirámides en su imaginario.

Aquí los de 18 a 39 años están en desacuerdo (38%) y consideran relevante el ataque mencionado. Sin embargo, en el rango de los de 40 a 59 años, los resultados son más dispares siendo un 31% en desacuerdo, mientras que el mayor porcentaje 34% es de indecisos al respecto y un 24% que están de acuerdo. Los de 60 años y más, coinciden en un 56% en estar en desacuerdo.

	Varón (%)	**Mujer (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	13	14	13
Desacuerdo	38	39	39
Indeciso	22	28	25
De acuerdo	21	16	19
Muy de acuerdo	6	3	4
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

No hay diferencias entre los viajeros varones y las mujeres. Sí alguna mayor indecisión en las mujeres respecto de esta pregunta.

6. Por el ataque en el London Bridge, se puede decir que Londres es ahora una ciudad insegura.

	18 a 39 años (%)	**40 a 59 años (%)**	**60 años y más (%)**	**Total (%)**
Muy en desacuerdo	19	10	3	13
Desacuerdo	58	58	49	57
Indeciso	17	19	41	22
De acuerdo	4	11	8	7
Muy de acuerdo	1	2	0	1
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Da la impresión de que este ítem no haya funcionado bien como estímulo, tal vez por referirse a un hecho muy puntual y no tan conocido. Hace referencia a un hecho muy puntual para evaluar un destino muy importante -Londres-. Pareciera que no funcionó adecuadamente especialmente entre los viajeros mayores, con un 41% de indecisos.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	17	9	13
Desacuerdo	57	56	57
Indeciso	20	24	22
De acuerdo	5	10	7
Muy de acuerdo	2	1	1
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

7. Los medios de comunicación exageran sobre los atentados terroristas y sus impactos.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	6	2	3	4
Desacuerdo	22	19	18	20
Indeciso	20	17	5	17
De acuerdo	37	41	41	39
Muy de acuerdo	14	20	33	20
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Tanto en 4.1 como en 4.2 se indagó sobre la credibilidad de los medios en cuanto a su información sobre los fenómenos estudiados. Aquí hay un ítem que apunta a lo mismo en cuanto al terrorismo. El resultado es que uno de cada 4 viajeros (24%) sostiene que los medios no exageran y eso es lo que vamos a tomar como indicador de sensibilidad frente al terrorismo. Pero también es importante señalar que el 59%, es decir más de la mitad, sostiene que los medios exageran la importancia de los hechos terroristas.

En cuanto a los grupos de edad, aunque las diferencias no son significativas, es a los más jóvenes que los medios les resultan más creíbles. A partir de los 40 años esa credibilidad disminuye.

Aunque en el total la cantidad de indecisos es razonable -uno de cada 5- varía mucho en los distintos grupos de edad: alcanza su pico entre los más jóvenes y casi desaparece entre los viajeros mayores.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	4	5	4
Desacuerdo	14	28	20
Indeciso	16	17	17
De acuerdo	42	35	39
Muy de acuerdo	24	15	20
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

La diferencia entre varones y mujeres respecto de los medios es significativa: las viajeras creen mucho más que los medios no exageran (33%).

8. La posibilidad de atentados terroristas en Europa, no me aterra.

	18 a 39 años (%)	40 a 59 años (%)	60 años y más (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	5	10	18	9
Desacuerdo	25	31	28	28
Indeciso	20	16	10	17
De acuerdo	37	36	41	37
Muy de acuerdo	12	7	3	9
Totales	100 (113)	100 (83)	100 (39)	100 (235)

Como fue planteado en el marco teórico, el terror es la meta del terrorismo. Que la gente se sienta aterrorizada. El ítem 8 mide un umbral muy alto de sensibilidad frente al terrorismo a la hora de viajar. El resultado es que al 37% de los viajeros consultados, les aterra la posibilidad de actos terroristas en Europa. Las opiniones están muy divididas porque también hay un 46% que les ocurre lo contrario.

En cuanto a grupos de edad, a más edad más terror frente a ello. A casi la mitad (46%) de los viajeros mayores les aterra esa posibilidad. Que esto sea menos compartido por los más jóvenes no debe soslayar que al 30% de los más jóvenes también les aterra.

También el peso de los indecisos varía con la edad: con la mayor edad disminuye la proporción de indecisos.

	Varón (%)	Mujer (%)	Total (%)
Muy en desacuerdo	10	8	9
Desacuerdo	27	29	28
Indeciso	16	18	17
De acuerdo	38	36	37
Muy de acuerdo	9	8	9
Totales	100 (125)	100 (110)	100 (235)

No hay diferencias entre varones y mujeres respecto a este ítem.

En síntesis, y tal como se hizo en 4.1 y 4.2, a partir de 7 de los ítems aplicados[39] y que a juzgar por los resultados, permiten explorar la sensibilidad por los episodios de terrorismo a la hora de viajar en todas -en la medida que hay ítems que miden mucha aversión al riesgo (1), otros intermedia (4, 5 y 8) y otros escasa (3, 7 y 2)- puede construirse un índice promedio con ponderación simple cuyo valor sea una medida sintética. Así el resultado sería que el 44% de los viajeros argentinos (que hacen viajes al exterior) tiene aversión al riesgo por el terrorismo a la hora de viajar. Lo cual vuelve a hablar de un factor de inseguridad con una incidencia bastante importante, aún bastante mayor que lo señalado para los actos bélicos y la violencia y las catástrofes naturales.

Tal como se hizo en los dos subcapítulos anteriores, es interesante intentar traducir la incidencia de este tercer factor en cifras absolutas. Con los mismos supuestos ya utilizados, la cantidad de viajeros afectados por cierta aversión al terrorismo resultaría superior a 1,9 millones, una cifra muy importante. Como ya advertimos, esta cifra podría ajustarse hacia abajo si se excluye a la población de niños y adolescentes, menos propensa a viajes de estas características.

También en este tema sobresale que no haya ninguna diferencia entre viajeros y viajeras. Los índices, en la medida que permiten una visión de conjunto, permiten estilizar algunas conclusiones parciales que se hicieron con cada ítem por separado. Así, esta medida sintética permitiría afirmar que, aunque las diferencias entre grupos de edad no sean muy marcadas, es claro que a mayor edad aumenta la aversión al terrorismo a la hora de viajar.

[39] Por las razones comentadas más arriba, se consideró conveniente excluir el ítem 6 del índice utilizado como medida resumen.

Pero sin soslayar que el 42% de los más jóvenes también comparten la aversión al terrorismo.

Haciendo una breve mención a los resultados obtenidos en el TFM de Taboada, allí también podemos ver que no ha habido diferencia alguna entre varones y mujeres al hablar de terrorismo y turismo.

En lo que respecta a los resultados por edades en la encuesta allí planteada -que utilizó algunos ítems similares a los aquí planteados- podemos afirmar que también los viajeros mayores son los que más están de acuerdo (90%) con elegir un destino seguro para sus vacaciones. Los ítems encuestados que se asemejan a los aquí planteados son la importancia de sentirse seguro en un destino, la influencia de los medios de comunicación, cancelar o no un viaje que estaba programado y la sensación de que "mala suerte se puede tener en cualquier lado"[40] que aquí sería "atentados terroristas puede haber en cualquier parte del mundo".

Al igual que nuestros resultados obtenidos, los viajeros de 60 a 74 años (49%) son quienes más desconfían de los medios de comunicación seguidos por los de 30 a 39 años (47%). Como en nuestros resultados, a mayor edad, menor credibilidad a los medios de comunicación.

Los de 50 a 59 años son quienes más están de acuerdo con cancelar o modificar un viaje (40%). Quienes también son los que están más de acuerdo con que mala suerte se puede tener en cualquier lugar del mundo o que un hecho de terrorismo puede suceder en cualquier lugar (95%) y en nuestro caso un 81% los de 40 a 59 años y un 64% los de más de 60 años. Así como también son los que creen que atentados terroristas pueden ocurrir en cualquier parte del mundo y también los que cancelarían o modificarían su viaje si un atentado terrorista ocurriese en el destino al que iba a viajar.

En líneas generales, sin contemplar que la categorización de grupos de edad utilizada es diferente y que en la nuestra incluimos a encuestados desde los 18 años, en los resultados obtenidos predominan los mayores al igual que en nuestras encuestas.

Ahora escuchemos a los entrevistados para este subcapítulo que permite ampliar las opiniones respecto a la relación entre turismo y terrorismo. Aquí también se entrevistó a cuatro viajeros de diferentes edades:

[40] Ítem utilizado en el TFM de Taboada.

- Laura de 33 años
- Alejandro de 35
- Griselda de 63
- Estela de 69 años

La primera entrevistada, Laura (33), licenciada en recursos humanos, cree que la seguridad es importante para el desarrollo de cualquier persona y por ello debe ser un derecho de todos los ciudadanos locales y turistas y el Estado debe estar obligado a garantizarla. Asimismo, nos comenta respecto a la posibilidad de atentados en cualquier parte del mundo, "…por cuestiones políticas y/o religiosas, propias de la actualidad mundial y algunos con su historia en el pasado, hay lugares más propensos que otros…". Sin embargo, en el caso que algún hecho como estos suceda en el lugar al que pensaba visitar, definitivamente no cancelaría ni modificaría nada al respecto "…creo que, al momento de haber sucedido el atentado, la seguridad del país sería aún mayor, por lo tanto reduciría la posibilidad que esto vuelva a suceder…". Y aclara, que no es porque considere irrelevante estos hechos, sino que ella se sentiría más segura porque las medidas de seguridad aumentarían y los controles serían mayores y por ello no le genera incertidumbre la posibilidad de atentados en Europa o en cualquier parte del mundo, sino que "…es preocupante…". Así como considera importante el atentado ocurrido al bus de turistas en Giza, "…cualquier hecho debe ser considerado importante, hay vidas en el medio…". Y como no cancelaría nada respecto a su viaje programado, nos cuenta que tampoco considera que Londres sea ahora una ciudad más insegura, sino que "…cualquier país es propenso a un ataque terrorista…". Y afirma que los medios de comunicación exageran sobre el impacto de los atentados terroristas, pero aclara "…no todos los atentados son tratados con la misma importancia y creo que se debe a intereses de cada medio de comunicación según lo que quieran mostrar o informar…".

El segundo entrevistado, Alejandro (35), empleado bancario, afirma que es sumamente importante que cualquier país del mundo provea seguridad a todos, "… todos son seres humanos a los cuales se les debe proveer seguridad en todos los aspectos…". Y al igual que Laura, piensa que hay lugares más propensos que otros de que suceda algún atentado. Y que, si bien pueden ocurrir en cualquier momento y lugar, hay lugares que tienen mayor tendencia. Sin embargo, a pesar de que hay lugares más propensos que otros, Alejandro afirma que de igual manera él no cancelaría sus vacaciones en el caso de que ocurriese

un atentado donde iba a viajar. Además de que afirma "…creo que sé cuidarme y tomar los recaudos necesarios…". Al consultarle sobre un hecho tan importante como el atentado a las Torres Gemelas nos cuenta que para él fue importante no sólo por las medidas de seguridad sino porque se vio afectada una potencia mundial, "… un país que se creía intocable de repente sufrió un hecho sumamente trágico…". Respecto a los ataques mencionados, Alejandro considera que el suceso de Giza en Egipto no debe pasar desapercibido, porque para él es importante que hayan atacado directamente un bus que trasladaba turistas "…obvio que todas las personas son importantes, ya sean turistas o ciudadanos locales pero que el hecho haya sido directamente a ellos, demuestra que ya no es por llamar la atención y destrozar edificios o estructuras, sino que no tienen límites…". Y también al igual que Laura, nos comenta que los medios de comunicación son grandes influyentes de cualquier noticia "…tienen intereses económicos y también creo que es porque son empresas que ganan y pierden dinero…". Y a diferencia de Laura que le preocupan los atentados que puedan ocurrir en Europa, dice "…no me da ni incertidumbre ni miedo, me da tristeza…".

La tercera entrevistada, Griselda (63), ama de casa, nos cuenta que para ella -al igual que los otros entrevistados- es muy importante que un país provea seguridad tanto a sus ciudadanos como los turistas que la visitan y aclara "…no puedo no estar de acuerdo con una medida que afecte positivamente la seguridad de las personas, cuanto más cuidados y seguros se sientan los ciudadanos y/o turistas mejor podrán proyectar sus vidas y paseos…". Y en su opinión, los atentados terroristas pueden ser planificados en cualquier parte del mundo, pero cree que los centros más poblados o de mayor concentración y mayor turismo pueden ser objetivos más buscados porque pueden generar gran impacto y difusión. Al consultarle si cancelaría un viaje programado, Griselda enseguida manifestó que ella no lo haría dado que considera que "…si ocurrió un atentado terrorista en el lugar al que iba a ir, es raro que se repitan dos hechos de ese estilo en un mismo lugar…". También considera que el atentado a las Torres Gemelas en Nueva York efectivamente generó cambios en la manera de viajar, pero no solo considera que se modificó en la manera de viajar sino a las personas y también a los Estados "… las personas están más atentas y los estados implementaron medidas de seguridad que antes no existían…". Se le preguntó porque creía eso o donde había sentido que había modificado y su respuesta fue contundente: "…no solo con la tecnología se modificaron los procesos de ingreso a un país, sino también en el modo de escaneo del cuerpo, de las

valijas, de todo. Me pasa que cuando vas al aeropuerto, hay algo que te genera miedo, además de todo lo que implica un viaje, son los mil controles por los que hay que pasar…". No considera que esto mal, solo que es un proceso de adaptación por el cual se tiene que pasar, luego dice "… ya es algo más del ritual del viaje, pero no creo que esté mal. Al contrario, me parece bien que haya más controles y que cada vez sean más efectivos…". Ella considera que los medios de comunicación exageran sobre cualquier tipo de información, y que la exageración depende de a quienes afecte y dónde se produzcan y de ese modo intencionalmente o no, influyen en la decisión de las personas. Pero sin embargo para ella el caso del atentado en Giza al micro de turistas no fue tan difundido aunque sí lo considera de gran importancia, sobre todo porque fue específicamente un ataque a todos turistas y no un hecho aislado donde el efecto colateral fueron los turistas. Pero no por ello considera, por ejemplo, que la ciudad de Londres ahora sea insegura luego del atentado en el London Bridge "… simplemente es algo que iba a suceder en algún momento ahí o en cualquier otro lugar…". Y explica que no le teme a los atentados terroristas, dado que lamentablemente van a seguir sucediendo "… una vez visto el impacto, difusión y conocimiento que esta modalidad produce debemos estar preparados para que ocurran en cualquier momento y en cualquier lugar…".

Y por último, nuestra cuarta entrevistada Estela (69), docente jubilada, nos cuenta que más allá de la seguridad que debe proveer un Estado, ella cree "…que sería interesante la información que pudiera aportar un país sobre posibles riesgos para que todos y los turistas, se conozca más el destino elegido y se sepa como desenvolverse ante una situación de riesgo en su viaje…". Para ella los atentados terroristas "…se dan con mayor frecuencia en los últimos años respondiendo a antiguas rivalidades políticas entre distintas culturas y religiones por posesión de territorios e intereses sobre recursos naturales…" y afirma "… por eso hay lugares más propensos que otros…" al igual que el resto de los entrevistados. Al consultarle sobre la cancelación de su viaje, se muestra indecisa al respecto y aclara "…creo que podría cancelar el viaje, no lo sé, dependerá del suceso inesperado y ante la inseguridad que me produzca el desconocimiento del lugar…".

Estela cree que el atentado a las Torres Gemelas en Estados Unidos, no es un suceso menor pero "…no creo que marcara una diferencia en la forma de viajar, creo que antes de este hecho ya había temor por los atentados y las dificultades que se podrían dar en un viaje…". Nos cuenta que para ella el atentado al micro de turistas en Egipto fue muy

impactante, dado que se dio en un momento de resurgimiento del turismo en ese país "…y en mi caso, sembrando dudas a la hora de elegir ese destino…". Pero no le pasa lo mismo con el atentado en Londres donde ella cree que "…se puso de manifiesto la perversa ideología de los terroristas, confundiendo los valores musulmanes con el origen de los habitantes de la región de Londres…". Sin embargo, no por eso ahora considera que sea una ciudad insegura, sino que a diferencia de Egipto considera que es un lugar muy importante para visitar, que la seguridad se verá reforzada y no le generaría dudas al respecto de viajar allí o no. Así como cree que la incertidumbre de los posibles atentados en Europa van a existir y no solo allí sino en el resto del mundo; al igual que los medios de comunicación exageran sobre la información y muchas veces son alarmistas al respecto.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

Para poder llegar a una respuesta a los cuestionamientos planteados, se realizó un trabajo previo que permitió describir y explicar cómo los diferentes fenómenos mencionados afectaron a la actividad y al turista. Consideramos que resulta difícil establecer una respuesta que dé cuenta de la totalidad que la diversidad actual también se hace presente en el turismo y entonces hay múltiples tipos de turista, difíciles de encasillar en una tipología, con opiniones, gustos y preferencias diferentes. Pero lo que sí podemos decir a través de los casos presentados y las estadísticas mostradas sobre llegada de turistas, gastos en turismo y cancelaciones de reserva es cuáles fueron las reacciones a corto plazo. Aquí lo importante es ver no solo los resultados generales obtenidos, sino también los resultados de acuerdo con los rangos etarios que hemos establecido.

Es importante mencionar que en este TFM partimos de la investigación de Taboada - que desconocíamos hasta armar nuestro primer anteproyecto lo que permitió tener una base de estudio y ampliarla a otros factores que atentan contra la seguridad y la decisión de los turistas a la hora de emprender un viaje. Vale aclarar que ese estudio no motivó nuestra selección del tema, sino que dimos con él cuando emprendimos, a la hora de armar nuestro anteproyecto, la búsqueda de antecedentes, especialmente todo lo referente al marco teórico[41].

En lo que respecta al primer capítulo sobre catástrofes naturales y el turismo, podemos concluir sobre el primer caso planteado acerca del tsunami en Tailandia, que inmediatamente después del impacto de este hubo una fuerte caída del turismo, un 26% menos de visitantes, había cancelaciones en reservas de hoteles y el trabajo disminuía. Algo que puede ser esperable luego de una catástrofe natural ya que provocó destrozos en diferentes lugares, y varios muertos. Sin embargo, Tailandia supo convertir esa debilidad, que los llevó a tener gente desempleada, sin documentación, hoteles destrozados y hasta playas destruidas, en una oportunidad de mejora. Se implementaron carteles de señalización, se tomó conciencia de los impactos que puede tener una catástrofe como esta y que hay que tratarla con respeto por las consecuencias que puede dejar a su paso. Por ello se instalaron diferentes cámaras para monitorear, sensores para detectar la posible llegada de un tsunami, entre otros. Para que año tras año pudieran

[41] La Parte II del seminario de *Metodología de la investigación*, que forma parte obligatoria del plan de estudios de nuestra carrera, y que está a cargo de nuestro director de este TFM Enrique Amadasi, exige responder la pregunta ¿*quién* dice *qué* sobre nuestro tema de estudio? Y allí apareció como antecedente valioso el TFM de nuestra colega M. Taboada.

recuperar el turismo, tuvieron que realizar diferentes campañas que reactiven el turismo y para que la gente ya no crea que es inseguro visitar el país.

Más allá de estas implementaciones, los números en cantidad de visitantes fueron mejorando a lo largo de los años. Es cierto que ya han pasado 15 años y apenas hace algunos años el turismo comenzó a superar las cifras que antes tenían. Tailandia sigue siendo un destino de excelencia por sus playas y muchas de ellas hoy se encuentran totalmente recuperadas, pero es importante mencionar que la primera reacción de quienes iban a visitar el país, fue la rápida cancelación sus reservas.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas para este primer capítulo, son muchos más quienes no dejarían de viajar a Tailandia por temor a que vuelva a suceder un hecho como estos que los que sí evitarían el destino por completo.

Y como hemos mencionado, el temor a las catástrofes naturales se duplica a partir de los 40 años.

En cuanto a los huracanes, otro tipo de catástrofe natural, en el caso de Puerto Rico los efectos que tuvo este hecho fueron de gran magnitud. La situación se vio complicada por el estado de la infraestructura hotelera, comercios, las carreteras y hasta la falta de agua potable. Las mismas autoridades anunciaban que no era recomendable visitar la isla por el estado en el que se encontraba, las atracciones no estaban en condiciones, y hasta los cruceros que pasaban por el puerto habían cambiado sus recorridos. Tuvieron que modificar sus estrategias de promoción turística para que una vez que las diferentes ciudades afectadas recuperaran al menos una parte de lo destruido por el huracán, pudieran modificar la creencia de la gente de que Puerto Rico ya no era un lugar recomendable. Llevó tiempo y luego de casi dos años se puede decir que recuperaron un poco del turismo que recibían antes del desastre.

No ocurrió lo mismo en el caso del estado de Florida en Estados Unidos donde el paso de los huracanes también afectó a los Cayos y a la famosa ciudad de Miami. Sufrió daños en infraestructura, con miles de personas evacuadas, pero aún así la infraestructura y respuesta de esos dos destinos fue completamente diferente. Miami está preparada para recibir los huracanes, ya habían implementado modificaciones en sus construcciones para que puedan ser aptas, cuentan con elaborados planes de respuesta ante emergencias y evacuaciones, y la situación económica es diferente.

Miami, a pesar de los daños sufridos, no tuvo bajas en la cantidad de turistas sino por el contrario, aumentaba la cantidad como si nada hubiese ocurrido. Pudimos observar a través de las encuestas que, dentro del público argentino, que son quienes más visitan ese

destino, viajarían igual a Miami sin importar la advertencia de posibles huracanes. En cuanto a edades, los adultos mayores son los más propensos a dejar de viajar.

Además son muchos los viajeros que no descartan el Caribe como posible destino, a pesar de los huracanes que sufrieron el último tiempo, considerando que son zonas propensas a este tipo de catástrofes. La propensión a descartar el Caribe aumenta con la edad y es ínfima entre los viajeros más jóvenes.

Respecto del caso que mencionamos sobre el terremoto seguido de tsunami más importante en la historia de Japón, también tuvo una respuesta similar a la de los casos anteriormente mencionados. Aunque hay que considerar que son ciudades y países diferentes, también las economías son distintas y los tiempos de respuesta y de reconstrucción son diferentes. Al poco tiempo, ya se habían arreglado las principales rutas afectadas, limpiado el aeródromo y puesto en marcha diferentes campañas para que la gente no temiese de viajar de nuevo a Japón. Lo importante aquí es que, además de los daños materiales causados lógicamente por este suceso que tuvo una magnitud de 9 grados en la escala Richter, fueron afectadas las zonas donde se encuentran las centrales nucleares Fukushima 1 y Fukushima 2 y donde los destrozos causaron explosiones y distribución de químicos.

Aquí el enigma también fue: ¿la gente dejó de viajar? Efectivamente sí; después de este suceso la cantidad de visitantes que recibía Japón bajó drásticamente y sus números no se recuperaron. Aunque aumentó la cantidad de visitantes algunos meses después, pero seguía estando por debajo de la cantidad que recibían dos años antes.

Lo que consideramos primordial señalar aquí es que los viajeros primero tienden a reaccionar de manera precipitada y dejan de viajar o elegir el destino que sufrió un hecho como este. En gran parte puede ser porque las condiciones no están dadas para recibir turistas, además de que aquí el inconveniente era el riesgo para la vida, producto de las explosiones de las centrales nucleares. Japón revirtió la situación y año a año con campañas supieron recuperar el turismo. De acuerdo con los resultados de las encuestas, lo sucedido en Japón no es un impedimento para que la mayoría de los encuestados dejen de visitar el país ni tampoco de sentirse inseguro a la hora de viajar. Además, los más jóvenes son quienes menos temor presentan a la hora de viajar a este tipo de lugares que sufrieron algún hecho como este. En lo que respecta a los entrevistados, también coincidieron que este tipo de hechos puede suceder en cualquier parte del mundo. Si bien hay lugares más propensos a que sucedan, es algo en lo que no pueden influir o decidir por lo que la mayoría no dejaría de visitarlo, siempre tomando los recaudos necesarios y

aunque eso no signifique no tener miedo a que suceda de nuevo algo similar.
Para resumir, podríamos concluir que para la mayoría de los viajeros encuestados, este tipo de catástrofes no alteraría su elección de viaje. En relación con las edades, los resultados señalan que a mayor edad, mayor tendencia a modificar y/o cancelar un viaje programado. Entre los adultos mayores encuestados son mayoría. En su mayoría, afirman estar de acuerdo con que los medios de comunicación forman parte de una exageración de la realidad luego de una catástrofe y de lo que realmente se pueda encontrar en estos destinos. Aquí también pudimos concluir que son los adultos mayores los más de acuerdo están con esto. En líneas generales, se trata de algo que no se puede impedir, modificar o tomar medidas para que no sucedan, son hechos naturales que no pueden ser controlados. Sí pueden ser prevenidos y creo que ahí depende de que un destino se recomponga más rápido que otros y la actividad turística no se vea tan afectada. Además, es importante que estos hechos no influyan directamente en las decisiones de los potenciales turistas, sino que ellos tengan en cuenta que son hechos que no pueden ser manejados por el hombre. Hay una tendencia a que estos hechos impacten más en los adultos mayores y sean los más jóvenes los de menor aversión al riesgo.

Respecto del segundo capítulo, consideramos que los actos bélicos y/o delictivos ocupan otro lugar en la mente de los turistas. Los conflictos armados ponen en riesgo la vida de cualquier persona, sea local o un turista y si hay algo innato en el ser humano, es el sentido de seguridad en cualquier aspecto de su vida. A diferencia de las catástrofes naturales, los actos bélicos o los delitos pueden y deben ser prevenidos por el hombre. El hombre puede accionar e intentar controlar los mismos para no poner en riesgo la vida de miles de personas. Es por ello que aquí se intentó comprender cómo actuarían los turistas ante estos factores. Dentro de los casos que aquí desarrollamos, están los actos bélicos que ocurrieron y ocurren en Colombia. Dos de las ciudades más afectadas son Bogotá y Medellín, donde hubo enfrentamientos armados entre guerrillas por el narcotráfico lo que afectó la cantidad de turistas que recibían por turismo. Hoy Medellín es popular por el narcotraficante más conocido de Colombia, Pablo Escobar. En el afán por atraer turistas a estas ciudades, el gobierno impulsó diferentes medidas turísticas que entre otras permiten recorrer los sitios por donde estuvo el narcotraficante a través de un tour. Este tour tiene como propósito mostrar el estilo de vida, cómo fue su operación, el manejo del Cartel de Medellín y su historia de vida. Lo que intentaron hacer fue fusionar el interés cultural con la curiosidad de aquellos a quienes les interesa saber más de la vida de este

hombre y de los hechos de violencia que ocurrieron. Pero ¿eso fue suficiente? La ocupación hotelera e ingresos de turistas se mantuvo estable y no hubo una notable diferencia de ingresos de estos. De hecho, en las encuestas realizadas, el resultado obtenido fue que la mayoría no tiene interés alguno en visitar esta ciudad para realizar el tour o conocer la historia de violencia de Colombia.

Los encuestados no tienen interés alguno por estas ciudades de Colombia. Sí visitarían otras ciudades más turísticas, pero igual tomarían los recaudos necesarios porque consideran que es un país peligroso. Y además, no visitarían zonas que al momento de viajar presenten conflictos armados que pongan riesgo a familiares y a sí mismos. Esto quiere decir que los mismos se ven influenciados por estos factores de violencia que pueden atentar contra su seguridad física. Respecto de las edades, aquí también se produce una tendencia a evitar la visita de estos lugares a mayor edad. Aquí el umbral es a partir de los 40 años. Es importante mencionar que de igual forma hay un gran porcentaje de jóvenes que tampoco viajarían.

Es importante mencionar el trabajo de Giuliani en la ciudad de Nueva York, sumamente turística y conocida mundialmente por sus diferentes atracciones, dado que también era conocida por su nivel de inseguridad. Sin embargo, Giuliani supo implementar un modelo que puso en jaque la inseguridad, supo reducirla y restablecer el vínculo entre las fuerzas policiales, la comunidad, con énfasis en prevenir delitos (ya sea desde pintar grafitis, beber alcohol en la vía pública o robar). Nueva York tenía una tasa de criminalidad alta hasta que luego de las medidas implementadas, se redujeron notablemente. ¿Por qué es importante mencionar eso? Porque estas mejoras influyen directamente en la calidad de vida no solo de los residentes sino también en los turistas que la visitan. Contribuye a un correcto desarrollo de la actividad, que produce mayor ingreso de dinero por parte del gasto de los turistas y comienza a ser un círculo que se alimenta entre sí: más seguridad, mayor cantidad de turistas, mayor ingreso de dinero. Hoy en día sigue siendo una ciudad ícono de Estados Unidos que recibe año tras año mayor cantidad de visitantes.

En el caso de los actos delictivos de Río de Janeiro en Brasil, también conocida turísticamente y famosa por tener una de las siete maravillas del mundo, no es una de las ciudades más seguras. A pesar de la intervención militar en las calles, la inseguridad sigue estando presente en cada rincón de Río; por ello es importante saber qué rol ocupa la inseguridad en la actividad turística y en el turista argentino. Los crímenes y enfrentamientos armados están a la orden del día y sobre todo la inseguridad que hay en las favelas. Tal es así, que hay mapas que advierten sobre las zonas de riesgos para que

los turistas no pasen por allí. Si bien la mayoría de los encuestados no dejaría de visitar Río por los hechos de inseguridad, hay otros que dudarían al respecto. Nuevamente aquí encontramos la tendencia que, a partir de los 40 años, mayor resistencia a visitar una ciudad insegura. La diferencia que se presenta con los más jóvenes es notoria. Es importante mencionar que en los de 60 años y más hay un gran porcentaje de indecisos. Conociendo el riesgo que hay en las favelas y a pesar de que hay tours con guía para recorrer la zona y conocer cómo viven, aquí la mayoría de los encuestados no realizaría le excursión mientras que hay otro tanto de indecisos al respecto. A diferencia del ítem anterior donde planteaba visitar Río o no, aquí se pone en cuestionamiento la realización de la excursión a las favelas; y podemos decir que no hay diferencias entre distintas edades. Por lo tanto, podríamos decir que la situación de inseguridad que se vive en las favelas afecta a ciertas actividades turísticas y si bien la mayoría no dejaría de visitar la ciudad, esos mismos no harían bajo ningún punto de vista esa excursión sin importar la edad de los turistas. De hecho, uno de los entrevistados mencionó que él de igual forma viajó a dicha ciudad, pero siempre tomando los recaudos necesarios y evitando zonas que pueden ser más peligrosas que otras.

Continuando con casos de destinos que presentan inseguridad, no podemos dejar de hablar de la inseguridad de Sudáfrica y los riesgos que corren los turistas. Sudáfrica tiene un alto índice de homicidios, asaltos, violaciones y criminalidad. Incluso hay algunos lugares que están señalizados para que los turistas no transiten por allí o si lo hacen que lo hagan con cuidado; esto es lo que se hizo durante la Copa del Mundo 2010 que tuvo lugar en dicho país. Si bien también es cierto que la Copa del Mundo, contribuyó en gran medida a darse a conocer al resto del mundo y conocer todos los atributos y actividades para realizar. Aquí también se implementaron las visitas a diferentes lugares donde hay viviendas similares a las que se pueden encontrar en las favelas, pero no por eso son seguras de visitar. De hecho, al menos la mitad de los encuestados está en desacuerdo en dejar de visitar ese destino a pesar de su inseguridad y de que el país se encuentre en el listado de los 50 países más inseguros del mundo. Aunque no es tanta la diferencia con aquellos que dudarían y tal vez dejarían de visitar el país a causa de su inseguridad. Los entrevistados afirman que antes de visitar Sudáfrica, evaluarían primero los riesgos a tomar y ahí tomar una decisión al respecto. Aquí volvemos a obtener resultados similares a los casos anteriormente mencionados: parece ser que los más jóvenes son quienes menos temor le tienen a la inseguridad.

El último caso seleccionado, sobre el conflicto entre Palestina e Israel, permite entender

si esta forma de violencia es un factor influyente a la hora de elegir o no el lugar para visitar. Una vez revisada y explicada la historia del conflicto, aquí lo que se desarrolla ya no son hechos delictivos, sino que son enfrentamientos armados. Podemos decir que es otro ejemplo donde la vida puede encontrarse en riesgo y la falta de seguridad puede ser algo determinante en la mente del turista. Recién treinta años después del establecimiento del Estado de Israel, recibieron el millón de visitantes. Lo cierto es que aquí el conflicto fue un factor super influyente en el correcto desarrollo de la actividad. Las estadísticas de ingresos fueron en aumento, pero esto fue acompañado por la promoción de los atractivos turísticos y la oferta con la que cuenta. A lo largo de los años, fue superándose en cantidad de turistas, pero para ello debieron hacer un cambio de imagen y transmitirle al mundo que ya no son un destino que representa conflicto.

Es por ello que creemos que hay un gran porcentaje de viajeros encuestados que considera que no es inseguro visitar Tierra Santa más allá de cualquier conflicto bélico. Aunque es importante mencionar que hay un alto índice de indecisos y otros pocos que están de acuerdo que se trata de una zona insegura. En este caso, no se presentan grandes diferencias según edades.

Podríamos concluir que la mayoría de los turistas argentinos aquí encuestados naturaliza los hechos de inseguridad considerando que pueden ocurrir en cualquier parte del mundo. Esto estará dado, tal vez, porque el argentino suele estar más acostumbrado a hechos de violencia e inseguridad.

Respecto del tercer capítulo, podríamos decir que los atentados terroristas ocupan en la mente de los viajeros un lugar que va de la preocupación al temor. Un ítem importante es el cumplimiento de la seguridad, para todas las personas y es que la gran mayoria de los encuestados considera que es de suma importancia que en todos los lugares del mundo sea cumplido y no solo para los ciudadanos sino para los turistas. Así también concuerdan los entrevistados, algunos afirman que es un derecho que debe ser cumplido por el Estado ya que la seguridad es primordial para el desarrollo de la vida. Aquí no importa la edad, todos concuerdan con que es algo básico a cumplir y casi no hay indecisos al respecto.

En el desarrollo del tercer capítulo, partimos de uno de los hechos que consideramos como de mayor relevancia hasta transformarse en icónico, por el impacto que tuvo, que fue el atentado a las Torres Gemelas en 2001. Si bien provocó grandes cambios en seguridad en aeropuertos como en aviones, lo primordial era saber qué lugar ocupa este hecho en los turistas argentinos y la importancia que le dan los mismos. La mayoría coincide en que

fue un suceso importante que modificó la conducta de viajes e influyó en la manera de viajar. Aquí tampoco se presentan grandes diferencias según edades, sino que en todos los grupos de edad son mayoría los que creen que hubo un antes y un después la manera de viajar.

Asimismo consideramos que aquí ocurrió lo mismo que con los casos de actos bélicos y/ delictivos que fueron planteados donde se produjo una caída en las reservas y cancelaciones tanto en hotelería como en pasajes de avión producto del reciente atentado. Además de que el gobierno en ese entonces había ordenado un cese en las rutas aéreas. Los aviones, siendo uno de los medios de transporte más importantes para el desarrollo del turismo, fueron los protagonistas de estos ataques; los aviones que fueron secuestrados y estrellados eran aviones comerciales.

Hemos mencionado otros hechos de importancia ocurridos en el viejo continente que supo ser, en los últimos años, foco de los terroristas. Se llevaron a cabo diferentes atentados de gran magnitud en ciudades como Madrid (2004), Barcelona y Cambrilis (2017), Londres (2004 – 2017), Manchester (2017) entre otros. En el caso de Madrid, a través de diferentes estudios -realizado a diferentes establecimientos turísticos- pudimos saber que solo el 34% de estos notó una baja en sus ventas. Algo similar ocurrió con la serie de atentados ocurridos en las ciudades de Barcelona y Cambrilis donde los hoteleros declararon tener registrado entre un 2% y 3% de cancelaciones. Por lo que demuestra que solo una pequeña parte de los turistas canceló inmediatamente sus reservas. Y de igual forma podemos explicar los casos de París, que tuvo una reducción de 1,5 millones de turistas en 2016 o en Bélgica que se produjo una caída del 4% en las pernoctaciones a nivel nacional y un 19% en la región de Bruselas, pero fue recuperada al año siguiente del atentado ocurrido. Uno de los hechos más recientes que mencionamos, fue el ataque con una bomba casera al micro de turistas que circulaba por Giza en Egipto. Un hecho que fue dirigido directamente hacia los turistas y no a lugares históricos o íconos de una ciudad; justo en un momento donde Egipto está intentando recuperar el turismo. Consideramos relevante que la mayoría de nuestros viajeros consultados coinciden en su importancia. Además es importante mencionar que el tiempo de recuperación y las medidas implementadas por Egipto no son las mismas que se puedan implementar en Estados Unidos, influyendo así en la recuperación de cada destino. Tal como se menciona respecto de otros ítems, la preocupación es mayor entre las personas mayores.

Se podría decir que el objetivo de los atentados es atacar lugares turísticos claves, de gran importancia que les permite tener un mayor alcance y difusión al resto del mundo. Los

medios de comunicación cumplen un rol importante en ello a la hora de difundir las noticias e informar respecto a lo sucedido. La mayoría de nuestros encuestados coincide con esto. Es interesante que los más jóvenes son los menos desconfiados de lo difundido por los medios.

Así como también, en la proposición "Atentados terroristas puede haber en cualquier parte del mundo", tres de cada cuatro viajeros sostienen que estos hechos pueden ocurrir en cualquier lugar. Y creemos que puede darse porque el turista argentino -a quienes se les realizaron estas encuestas- este más acostumbrado a hechos de inseguridad o violencia y al tener que estar en cuidado constante y en permanente. Y esta mayor familiaridad con la violencia tiene consecuencias en el corrimiento de su umbral de inseguridad a la hora de viajar, lo que hace aparecer al viajero argentino como mas propenso a tomar riesgos.

En líneas generales, podemos decir que el común denominador es que se produzcan bajas en cantidad de turistas y cancelaciones de reservas inmediatamente después de los ataques. Los números varían de acuerdo con cada ciudad y podemos decir también al tipo de atentado, pero pasado unos meses el turismo vuelve a reactivarse. Entonces es como un efecto rebote, el temor que produce un hecho como estos, que hace que la primera reacción sea no realizar un viaje. Pasado cierto tiempo, y en consonancia con la capacidad de resiliencia del destino, el viajero abandona si idea de no visitarlo y vuelve a poner al destino en su menú de opciones.

Como hemos mencionado, el principal objetivo de un atentado terrorista es infundir terror y miedo entre los ciudadanos locales y no locales. Una de las premisas a cumplir en este TFM era saber si el comportamiento se ve afectado por los reiterados ataques que ha sufrido Europa. Sin embargo, a raíz de los resultados de las encuestas, encontramos que son tantos los que les aterra la posibilidad de atentados como los que les ocurra lo contrario.

Resulta claro que, a mayor edad, mayor temor. Algo que habíamos planteado al comienzo de este TFM y que era uno de los objetivos por responder. El sentido de seguridad o satisfacción en un viaje resulta ser más importante en los adultos mayores que en los jóvenes.

Podemos concluir entonces, que los factores externos tratados aquí, en mayor o menor medida afectan en las decisiones de los turistas y dependiendo del riesgo a tomar en visitar o no un determinado lugar, puede aumentar a mayor edad. Es cierto que realizar un viaje siempre implica salir de la zona de confort, exponerse a algo que puede generar incertidumbre y todo ello puede generar inseguridad.

Consideramos que este trabajo permite aproximarse dentro de lo posible, a cómo puede reaccionar el turista argentino frente a estos tres temas que puedan alterar o modificar sus vacaciones. Algo que debe ser placentero, de repente se ve amenazado y es el turista el que debe decidir si arriesgarse o no a viajar, sin importar bajo que condiciones se encuentra dicho lugar. Ya de por sí, la situación de viajar genera cierto estrés y si a eso lo complementamos con las amenazas que puede recibir del exterior, el viaje puede que no resulte como fue soñado. Al viajar, nos ponemos en un ámbito de lo desconocido y donde tenemos pocos recursos para enfrentar las amenazas. Ya sea desde la pérdida del equipaje o la pérdida de una conexión aérea, la aversión al riesgo está muy presente en los viajeros. Podemos decir que tal vez aquí un factor de decisión es el riesgo que está dispuesto a tomar el turista argentino. A diferencia de otros turistas del mundo que tal vez no estén acostumbrados a ello. Y en lo que respecta a las diferencias entre varones y mujeres, no hay entre ellos una brecha significativa en las respuestas de estos tres subcapítulos.

Para concluir, creemos que este estudio puede ser tomado en cuenta para ser continuado y explorado en más ámbitos de la actividad turística. Así como aquí hemos utilizado como punto de partida para uno de los temas seleccionados el TFM de M. Taboada, que el nuestro invite para que otros también puedan utilizarlo y tomarlo como referencia para la profundización y explorar la relación de este tema -el de la inseguridad en estos tres planos- con otros. Existen múltiples factores que pueden alterar la decisión de viaje de un turista. Nosotros hemos explorado unos pocos.

Más específicamente, puede ser de utilidad también para que futuros alumnos de nuestro posgrado puedan tomarlo como área de interés, problematicen de modo distinto nuestros resultados, constituidos entonces en un nuevo punto de inicio, que de eso se trata lo de correr la frontera del conocimiento, aunque sea con pequeños aportes.

Al revisar el listado de títulos de los más de treinta TFM de nuestra carrera de posgrado (Gemelli y Amadasi, 2019) y se ve la diversidad de temas que para ese fin fueron seleccionados, no podemos dejar de sentir alguna alegría por ser los primeros en producir un nuevo trabajo sobre la senda trazada por uno anterior.

BIBLIOGRAFÍA

¿Tienes pensado viajar en 2019? Este mapa identifica los países más peligrosos para hacerlo. (26 de noviembre de 2018). Obtenido de Magnet: https://magnet.xataka.com/un-mundo-fascinante/tienes-pensado-viajar-2019-este-mapa-explica-paises-peligrosos-para-hacerlo

11-S: una fecha que cambió el turismo para siempre. (08 de septiembre de 2011). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/132770_11-s-fecha-cambio-turismo-siempre.html

A 10 años del tsunami, los sobrevivientes argentinos recuerdan la catástrofe. (25 de diciembre de 2014). Obtenido de Télam: http://www.telam.com.ar/notas/201412/90037-tsunami-aniversario-tailandia.html

A cinco meses del huracán María, Yabucoa solo tiene un 18% de energía y podría cerrar su centro de salud por falta de dinero. (19 de febrero de 2018). Obtenido de Univisión Puerto Rico: https://www.univision.com/puerto-rico/wlii/noticias/huracan-maria/a-cinco-meses-del-paso-del-huracan-maria-yabucoa-solo-tiene-un-18-de-energizacion-y-podria-cerrar-su-centro-de-diagnostico-y-tratamiento

Abad, J., Galán, J., & Alameda, D. (15 de septiembre de 2017). *Los mayores atentados en Reino Unido desde 2005*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2017/09/15/actualidad/1505467825_024966.html

Andersen, O. (5 de junio de 2017). *El Estado Islámico asume la autoría del atentado en Londres*. Obtenido de El País: hhttp://internacional.elpais.com/internacional/2017/06/04/actualidad/1496613230_454300.html

Así es como dañan los ataques terroristas al turismo. (21 de agosto de 2017). Obtenido de El Universal: http://www.eluniversal.com.mx/destinos/asi-es-como-danan-los-ataques-terroristas-al-turismo

Atentados en Tailandia contra resorts turísticos. (12 de agosto de 2016). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/117545_atentados-tailandia-contra-resorts-turisticos.html

Avignolo, M. L. (15 de septiembre de 2017). *Otro atentado en Londres: una explosión provoca pánico en el subte y deja 22 heridos*. Obtenido de Clarín: https://www.clarin.com/mundo/reportan-explosion-estacion-parsons-green-subte-londres_0_r1PgtWY5Z.html

Baja el turismo en Europa tras los recientes atentados terroristas. (30 de marzo de 2016). Obtenido de Crónicas del Sur del Mundo: http://www.cronicasdelsur.com/turismo-europa-terroristas/

Benavides Vanegas, F. S., & Carlos, G. V. (24 de noviembre de 2013). *La receta Giuliani: remedio equivocado para la seguridad ciudadana*. Obtenido de Razón Pública: https://www.razonpublica.com/index.php/internacional-temas-32/7209-la-receta-giuliani-remedio-equivocado-para-la-seguridad-ciudadana.html

Benedito, I., & Arroyo, R. (18 de agosto de 2017). *El turismo español, bajo la amenaza terrorista*. Obtenido de Expansión: http://www.expansion.com/economia/2017/08/18/5995ed76ca4741ed408b461e.html

Berengueras, J. (23 de agosto de 2016). *Cinco destinos que pierden turistas por el terrorismo y cinco que ganan*. Obtenido de El Periódico: http://www.elperiodico.com/es/economia/20160823/paises-pierden-ganan-turistas-terrorismo-5340132

Berengueras, J. (27 de marzo de 2016). *El terrorismo y la geopolítica cambian el mapa de destinos turísticos*. Obtenido de El Periódico: http://www.elperiodico.com/es/economia/20160823/turismo-consecuencias-terrorismo-cambios-destinos-5339905

Berger, P. (1999). *Los límites de la cohesión social.* Barcelona: Círculo de Lectores - Galaxia Gutenberg.

Bigas, M. (2016). Terrorismo y turismo: cómo los atentados están cambiando el sentido del riesgo. *Revista online La Vanguardia*.

Blalock, G., Kadiyali, V., & Simon, D. (2005). *The Impact of Post 9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel.* Chicago: The University of Chicago Press for The Booth School of Business, University of Chicago and The University of Chicago Law School.

Blanco Herranz, F. J. (2004). *Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividades turísticas.* Madrid: Ministerio de Energía y Turismo: Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turístico.

Bosman, J. (17 de septiembre de 2017). *Después de las tormentas, ¿los turistas volverán al Caribe?* Obtenido de The New York Times: https://www.nytimes.com/es/2017/09/27/despues-de-las-tormentas-los-turistas-volveran-al-caribe/

Brandoli, J. (10 de septiembre de 2017). *El 'terremoto del siglo' en México deja al menos 90 muertos y más de 200 heridos.* . Obtenido de El Mundo: http://www.elmundo.es/internacional/2017/09/08/59b2e58522601d994d8b4600.html

Caldentey, D. (05 de mayo de 2016). *Los paraísos turísticos devastados por el narcotráfico y la violencia.* Obtenido de Lainformacion.com : http://www.lainformacion.com/mundo/Acapulco-paraisos-turisticos-devastados-narcotrafico_0_913109527.html

Canalis, J. (7 de junio de 2016). *El mapa de riesgo terrorista que quita el sueño a los destinos turísticos*. Obtenido de Hosteltur: http://www.hosteltur.com/116480_mapa-riesgo-terrorista-quita-sueno-destinos-turisticos.html

Canalis, J. (25 de agosto de 2016). *El terrorismo modifica las pautas de viaje del 40% de los turistas.* Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/117682_terrorismo-modifica-pautas-viaje-40-turistas.html

Canalis, J. (21 de agosto de 2016). *Terrorismo sigue golpeando a Turquía y cae el turismo un 28%*. Obtenido de Hosteltur:

https://www.hosteltur.com/117651_terrorismo-sigue-golpeando-turquia-donde-turismo-cae-28.html

Canalis, J. (20 de octubre de 2017). *Huracanes exprés, nuevo riesgo para el turismo*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/124696_huracanes-expres-nuevo-riesgo-turismo-trae-cambio-climatico.html

Cárdenas, S. (07 de octubre de 2016). *¿Por qué las Farc no ganaron el premio Nobel de Paz con Santos?* Obtenido de El Colombiano: http://www.elcolombiano.com/premio-nobel-de-paz/por-que-las-farc-no-recibieron-el-premio-nobel-de-paz-YF5124405

Carrión, F. (03 de marzo de 2017). *La policía británica identifica al autor del atentado de Londres: Khalid Masood, nacido en Kent*. Obtenido de El Mundo Internacional: https://www.elmundo.es/internacional/2017/03/23/58d3803f268e3e8c018b464b.html

Castaño, J. M. (2005). *Psicología Social de los Viajes y del Turismo.* Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

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 en Economía y Gestión del Turismo. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires.

College, B. (octubre de 2011). *International Travel and Tourism Exports and The New York Economy.* Obtenido de United States Council for International Business: https://www.uscib.org/docs/WCIB%20Occasional%20Paper%20NY%20Tourism%20Exports%20(2).pdf

Coran, M. (13 de junio de 2018). *Where Have You Gone, Rudy Giuliani?* Obtenido de The New York Times: https://www.nytimes.com/2018/06/13/opinion/rudy-giuliani.html

Cosoy, N. (24 de agosto de 2016). *¿Por qué empezó y qué pasó en la guerra de más de 50 años que desangró a Colombia?* Obtenido de BBC: https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-37181413

Cosoy, N. (24 de agosto de 2016). *¿Por qué empezó y qué pasó en la guerra de más de 50 años que desangró a Colombia?* Obtenido de BBC Mundo: https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-37181413

Cronología del conflicto entre Palestina e Israel. (21 de septiembre de 2009). Obtenido de ABC Internacional: https://www.abc.es/20090921/internacional-internacional/cronologia-conflicto-entre-palestina-200909211923.html

Dapena, N. (31 de marzo de 2017). ¿Argentina está en condiciones de prever o evitar un atentado terrorista? *Infobae*.

De la Madrid, R. (28 de febrero de 2017). *Detrás de la Razón - Tierra Santa, entre el terrorismo de Israel y Estados Unidos.* Obtenido de HispanTV: http://www.hispantv.com/showepisode/detras-de-la-razon-/detras-de-la-razon---tierra-santa,-entre-el-terrorismo-de-israel-y-estados-unidos/43821

De la Rosa, J. M. (04 de junio de 2014). *Tailandia: Las agencias reclaman a Asuntos Exteriores que retire la recomendación de no viajar*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/156250_tailandia-agencias-reclaman-asuntos-exteriores-retire-recomendacion-no-viajar.html

De Llano, P. (25 de septiembre de 2017). *Puerto Rico, en 'shock' por la magnitud de su desastre*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2017/09/24/actualidad/1506277484_821911.html

De Simone, C. (31 de agosto de 2012). *El "Narco Tour": tras las huellas de Pablo Escobar en Colombia*. Obtenido de Perfil: http://turismo.perfil.com/7315-narco-tour/

Declaración de La Haya sobre Turismo. (1989). Obtenido de Organización Mundial del Turismo: https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2015/09/Declaracio%CC%81n-de-la-Haya-sobre-Turismo-1989.pdf

Después del Tsunami Tailandia: la industria turística contraataca. (11 de abril de 2005). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_075301/lang--es/index.htm

E.P. (29 de enero de 2012). *Los desastres naturales terminan beneficiando al turismo.* . Obtenido de 20minutos: http://www.20minutos.es/noticia/1289691/0/desastres-naturales/benefician/turismo/

Efe. (22 de julio de 2016). *Principales atentados terroristas en Europa.* Obtenido de La Vanguardia: http://www.elespectador.com/noticias/elmundo/principales-atentados-terroristas-europa-articulo-644793

El Caribe teme por el futuro del turismo tras los huracanes. (28 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: https://www.lanacion.com.ar/2067096-el-caribe-teme-por-el-futuro-del-turismo-tras-los-huracanes

El Gobierno de Tailandia levanta el toque de queda. (14 de junio de 2014). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/158540_gobierno-tailandia-levanta-toque-queda.html

El huracán Irma llegó al Caribe. (06 de septiembre de 2017). Obtenido de Página 12: https://www.pagina12.com.ar/61213-el-huracan-irma-llego-al-caribe

El huracán María cobra más fuerza y aseguran que su impacto en el Caribe será "catastrófico". (18 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2064010-huracan-maria-irma-tormenta-caribe-alerta

El huracán María tocó tierra en Puerto Rico con categoría 4. (20 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2064654-el-huracan-maria-se-arremolina-sobre-las-islas-virgenes-y-se-enfila-a-puerto-rico

El mapa del Índice Global de Terrorismo 2017: hubo récord de países que sufrieron atentados. (15 de noviembre de 2017). Obtenido de Infobae: https://www.infobae.com/america/mundo/2017/11/15/el-mapa-del-indice-global-de-terrorismo-2017-hubo-record-de-paises-que-sufrieron-atentados/

El sudeste asiático recupera su actividad turística a los diez años del tsunami. (26 de diciembre de 2014). Obtenido de Hosteltur:

https://www.hosteltur.com/189970_sudeste-asiatico-recupera-su-actividad-turistica-diez-anos-tsunami.html

El turismo a Israel alcanzó cifras récord en el primer trimestre del 2019. (11 de abril de 2019). Obtenido de Aurora: http://www.aurora-israel.co.il/el-turismo-a-israel-alcanzo-cifras-record-en-el-primer-trimestre-del-2019

El turismo español en Tailandia comienza a crecer tras el descenso provocado por el maremoto. (08 de marzo de 2005). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/26262_turismo-espanol-tailandia-comienza-crecer-descenso-provocado-maremoto.html

Espeche Ortiz, G. (23 de febrero de 2016). *El clima, las epidemias y el terrorismo afectan al turismo en todo el mundo.* Obtenido de Télam: http://www.telam.com.ar/notas/201602/137154-clima-epidemias-terrorismo-afectan-turismo-en-mundo.php

Estadísticas del conflicto armado en Colombia. (s.f.). Obtenido de Centro Nacional de Memoria Histórica: http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/informeGeneral/estadisticas.html

Estevez, A. (27 de agosto de 2017). *La manifestación en Barcelona contra los atentados.* Obtenido de El País: https://elpais.com/ccaa/2017/08/26/catalunya/1503733027_986536.html

Estrella, A. (19 de septiembre de 2017). *Un fuerte temblor sacude México*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2017/09/19/actualidad/1505845600_736646.html

Expertos piden más turismo sostenible y resiliencia ante desastres naturales. (18 de septiembre de 2017). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/lat/110710_expertos-piden-turismo-sostenible-resiliencia-desastres-naturales.html

Fassio, A., & Pascual, L. (2015). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional.* Ciudad de Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

Fernández, F. (20 de junio de 2017). *Colombia es el país más peligroso para turistas según Foro Económico Mundial.* Obtenido de PanamPost: https://es.panampost.com/felipe-fernandez/2017/06/20/colombia-pais-peligroso-turistas/

Galán, J. (04 de junio de 2017). *Los mayores golpes del terrorismo en Reino Unido en los últimos años*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2017/05/23/actualidad/1495525790_804971.html

Galán, J. (23 de marzo de 2018). *El yihadismo ha causado más de 600 muertos en la UE desde 2004*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2018/03/23/actualidad/1521808456_164582.html

Gemelli, A., & Amadasi, E. (2019). *La investigación turística en la Argentina. El caso de la Facultad de Ciencias Económicas en la UBA.* Escuela de Estudios de Posgrado. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Golpe de Estado en Tailandia. (22 de mayo de 2014). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/154090_golpe-estado-tailandia.html

Government of Puerto Rico . (s.f.). Obtenido de https://estadisticas.pr/files/inventario/puerto_rico_tourism_company/2019-03-29/CT_MonthlyStatisticsReport_201901_revisado.pdf

Grünewald, L. A. (1998). *La seguridad en la actividad turística.* Buenos Aires: Secretaría de Turismo de la Nación, Univesidad del Salvador y Cámara de Empresarios Hoteleros de Villa Gesell.

Guimon, P., & Sahuquillo, M. (4 de junio de 2017). *Un atentado terrorista en Londres causa siete muertos y decenas de heridos.* Obtenido de El País: hhttp://internacional.elpais.com/internacional/2017/06/03/actualidad/1496525725_084837.html

Halon, E. (28 de diciembre de 2018). *La Edad del Oro del Turismo en Israel*. Obtenido de Noticias de Israel: https://israelnoticias.com/editorial/edad-oro-turismo-israel/

Harari, Y. N. (2018). *21 lecciones para el siglo XXI.* Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Debate.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hernández, J. (20 de noviembre de 2018). *Israel impulsa su industria del turismo con nuevo récord de visitantes*. Obtenido de Diario Las Américas: https://www.diariolasamericas.com/mundo/israel-impulsa-su-industria-del-turismo-nuevo-record-visitantes-n4166860

Hierro, C. (12 de septiembre de 2017). *Las cadenas españolas en Cuba hacen recuento de daños tras el paso de Irma*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/124007_cadenas-espanolas-cuba-hacen-recuento-danos-paso-irma.html

Historia del conflicto armado en Colombia. (s.f.). Obtenido de Tierra Colombiana: https://tierracolombiana.org/conflicto-armado-en-colombia/

Huracán Irma: isla por isla, su paso arrasador por el Caribe. . (07 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2060567-irma-huracan-caribe-islas-destrozos-tormenta

Israel bate récords turísticos en el primer semestre de 2017. (11 de julio de 2017). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/019501_israel-bate-records-turisticos-en-el-primer-semestre-de-2017.html

Israel cierra un 2018 histórico superando los cuatro millones de turistas. (11 de enero de 2019). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/017635_israel-cierra-un-2018-historico-superando-los-cuatro-millones-de-turistas.html

Israel recibió a 4 millones de turistas en 2018. (29 de diciembre de 2018). Obtenido de Noticias de Israel: https://israelnoticias.com/economia/israel-millones-turistas-2018/

Japón cambia su cara seis meses después del 'tsunami'. (09 de septiembre de 2011). Obtenido de El Mundo: http://www.elmundo.es/elmundo/2011/09/08/internacional/1315491012.html

Knoema - Atlas Mundial de datos. (s.f.). Obtenido de Knoema: https://knoema.es/atlas/Sudáfrica

La catástrofe del sudeste asiático devasta varias zonas turísticas de Tailandia, Sri Lanka y Maldivas. (27 de diciembre de 2004). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/25142_catstrofe-sudeste-asitico-devasta-varias-zonas-tursticas-tailandia-sri-lanka-maldivas.html

La guerra impacta en el sector turístico israelí, pero la economía resiste. (23 de julio de 2014). Obtenido de El Comercio: https://www.elcomercio.com/actualidad/hoteles-israel-turismo-economia-guerra.html

La llegada de turistas a Tailandia podría caer un 20% este año. (20 de abril de 2010). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/67814_llegada-turistas-tailandia-podria-caer-20-ano.html

La peor escalada entre Israel y Hamas desde 2014. (06 de mayo de 2019). Obtenido de Página 12: https://www.pagina12.com.ar/191950-la-peor-escalada-entre-israel-y-hamas-desde-2014

La recuperación del Caribe tras los huracanes tardará décadas, según la ONU. (10 de octubre de 2017). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/124527_recuperacion-caribe-huracanes-tardara-decadas-onu.html

Lafuente, J. (10 de diciembre de 2016). *Juan Manuel Santos, tras recibir el Nobel de la Paz: "Hay una guerra menos en el mundo y es la de Colombia"*. Obtenido de El País:

https://elpais.com/internacional/2016/12/10/actualidad/1481370447_133792.html

Lepp, A., & Gibson, H. (2003). *Tourist roles, perceived risk*. Obtenido de Annals Tourism of Research: http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/153.pdf

Linamec. (23 de abril de 2016). *De víctimas… a héroes en Ciudad Bolívar*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá: https://bogota.gov.co/servicios/empleo/de-victimas-heroes-en-ciudad-bolivar

Londoño, E., & Darlington, S. (16 de febrero de 2018). *Brasil pone al ejército al mando de la seguridad en Río de Janeiro ante ola de violencia*. Obtenido de The New York Times: https://www.nytimes.com/es/2018/02/16/brasil-rio-janeiro-ejercito-seguridad/?rref=collection%2Fsectioncollection%2Fnyt-es&action=click&contentCollection=policia-militar-de-rio-de-janeiro&region=stream&module=stream_unit&version=latest&contentPlacement=1&p

Londres: temor por las consecuencias. (22 de julio de 2005). Obtenido de BBC Mundo: http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_4707000/4707471.stm

Lorente, C. (14 de marzo de 2012). *Turismo de Catástrofes*. Obtenido de Tiempo: http://www.tiempodehoy.com/vivir/turismo-de-catastrofes

Los atentados suicidas de Londres del 7 de julio de 2005 iban a realizarse el día antes. (12 de octubre de 2010). Obtenido de 20 minutos: https://www.20minutos.es/noticia/840720/0/atentados/londres/suicidas/#xtor=AD-15&xts=467263

Los desastres naturales terminan beneficiando al turismo. (29 de enero de 2012). Obtenido de 20 minutos: https://www.20minutos.es/noticia/1289691/0/desastres-naturales/benefician/turismo/

Los desastres naturales y el turismo. (s.f.). Obtenido de Viajes y turismo al día: http://www.viajesyturismoaldia.com/2010/03/28/los-desastres-naturales-y-el-turismo/

Los hoteles de Tailandia registran los precios más bajos para el verano. (20 de julio de 2012). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/197400_hoteles-tailandia-registran-precios-bajos-verano.html

Los principales atentados que han sacudido Reino Unido desde 2005. (04 de junio de 2017). Obtenido de El Confidencial: https://www.elconfidencial.com/mundo/2017-06-04/cronologia-principales-atentados-reino-unido-2005-londres_1393432/

Luhmann, N. (2006). *Sociología del riesgo.* Guadalajara: Universidad Iberoamericana / Colección Teoría Social.

Magi, L. (22 de agosto de 2017). *Un terremoto en la isla italiana de Ischia causa al menos dos muertos.* Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2017/08/22/actualidad/1503355713_695804.html

Manetto, F. (22 de julio de 2018). *Más de 800 hombres de las disidencias de las FARC se han entregado al Ministerio de Defensa*. Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2018/07/22/colombia/1532218445_754390.html

Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2005). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice (The Management of Hospitality and Tourism Enterprises).* Londres: Routledge.

Marajofsky, L. (09 de agosto de 2015). *Yo estuve ahí: por qué nos fascina el turismo catástrofe*. Obtenido de La Nación: https://www.lanacion.com.ar/opinion/yo-estuve-ahi-por-que-nos-fascina-el-turismo-catastrofe-nid1817008

Markus, F. (09 de marzo de 2012). *JAPÓN: El largo camino de la recuperación un año después del terremoto y el tsunami*. Obtenido de Inernational Federation: http://www.ifrc.org/es/noticias/noticias/asia-pacific/japan/japon-el-largo-camino-de-la-recuperacion-un-ano-despues-del-terremoto-y-el-tsunami-/

Mascaró Puntí, E. (15 de abril de 2019). *Identificar y controlar riesgos, básico para la empresa en el nuevo ciclo*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/128068_identificar-y-controlar-riesgos-basico-para-la-empresa-en-el-nuevo-ciclo.html

Maslow, A. (2013 Reprint of 1943 Edition). *A Theory of Human Motivation.* Martino Fine Books.

Montaner Montejano, J. (2010). *Psicología del Turismo.* Madrid: Síntesis.

Morelo, M. S. (05 de mayo de 2015). *Turismo seguro vs terrorismo*. Obtenido de Manuel Sanchez: https://manuelsanchez.com/2015/05/05/turismo-seguro-vs-terrorismo/

Moutinho, L. (1987). *Consumer Behavior in Marketing.* Emerald Publishing Limited.

New Security Measures: Egypt Invests $32. (11 de julio de 2016). Obtenido de Tourism: http://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-new-security-measures-to-protect-tourists-i

Niza sufre una fuerte caída del turismo a una semana del atentado. (07 de julio de 2016). Obtenido de ED Economía Digital: https://www.cerodosbe.com/es/destinos/niza-sufre-una-fuerte-caida-del-turismo-a-una-semana-del_18314_102.html

Norma se convierte en huracán en el Pacífico cerca de México. (16 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2063602-norma-se-convierte-en-huracan-en-el-pacifico-cerca-de-mexico

Nueva York recibió más de 58 millones de turistas en 2015. (01 de febrero de 2016). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/114863_nueva-york-recibio-58-millones-turistas-2015.html

Nueva York, del caos a la "tolerancia cero". (5 de enero de 2009). Obtenido de La Nación: https://www.lanacion.com.ar/sociedad/nueva-york-del-caos-a-la-tolerancia-cero-nid1086881

Oliveto, G. (19 de marzo de 2019). *La clase media gana desde $40.000 mensuales por familia*. Obtenido de La Nación: https://www.lanacion.com.ar/economia/guillermo-oliveto-la-clase-media-gana-40000-nid2230294

Oppenheimer, W. (08 de julio de 2005). *El terrorismo islámico lleva la muerte a Londres*. Obtenido de El País: https://elpais.com/diario/2005/07/08/internacional/1120773601_850215.html

Ospina Zapata, G. (24 de abril de 2017). *Le pondrán freno legal al turismo de sexo y drogas.* Obtenido de El Colombiano: http://www.elcolombiano.com/antioquia/medellin-busca-frenar-el-turismo-que-promueve-sexo-y-drogas-EL6379237

Pardo Veiras, J. L., & Sánchez Inzunza, A. (10 de julio de 2017). *Los policías de Río de Janeiro: servir, proteger, matar y morir*. Obtenido de The New York Times: https://www.nytimes.com/es/2017/07/10/los-policias-de-rio-de-janeiro-servir-proteger-matar-y-morir/?rref=collection%2Fsectioncollection%2Fnyt-es&action=click&contentCollection=policia-militar-de-rio-de-janeiro&region=stream&module=stream_unit&version=late

Paullier, J. (06 de diciembre de 2017). *Los habitantes de Israel que se oponen a a la decisión de Donald Trump de reconocer a Jerusalén como la capital del país*. Obtenido de BBC Mundo: https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-42253468

Perfil estadístico promedio del turismo de Israel. (22 de octubre de 2012). Obtenido de Infopúblico: http://infopublico.com/perfil-estadistico-promedio-del-turismo-de-israel/225889/

Petroff, A. (18 de julio de 2016). *Los países que más millones pierden por el terrorismo*. Obtenido de CNN en español: http://cnnespanol.cnn.com/2016/07/18/los-paises-que-mas-millones-de-turistas-pierden-por-el-terrorismo/

Petroff, A. (05 de junio de 2017). *Atentados terroristas en Londres podrían ahuyentar a unos 285.000 turistas este año*. Obtenido de CNN Mundo: https://cnnespanol.cnn.com/2017/06/05/atentados-terroristas-en-londres-podrian-ahuyentar-a-unos-285-000-turistas-este-ano/

Petroff, A. (24 de mayo de 2017). *Con el nuevo ataque terrorista que golpeó a Europa, ¿seguirán llegando los turistas?* Obtenido de CNN Mundo:

https://cnnespanol.cnn.com/2017/05/24/con-el-nuevo-ataque-terrorista-que-golpeo-a-europa-seguiran-llegando-los-turistas/

Phuket recobra la normalidad mientras prosiguen labores de búsqueda de desaparecidos. (3 de enero de 2005). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/25228_phuket-recobra-normalidad-mientras-prosiguen-labores-busqueda-desaparecidos.html

Pike, S. (2004). *Destination Marketing Organisations.* London: Elsevier B.V.

Piqué, E. (21 de agosto de 2017). *Todavía a salvo de la jihad, en Italia crece la psicosis de ser el próximo objetivo. .* Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2055129-todavia-a-salvo-de-la-jihad-en-italia-crece-la-psicosis-de-ser-el-proximo-objetivo

Pizam, A. (2000). *Tourism and Terrorism: A Historical Analysis of Major Terrorism Acts and their Impact on Tourism Destinations.* Florida: Tourism Economics.

Poch, R. (15 de juliio de 2016). *Al menos 84 muertos y un centenar de heridos en un ataque terrorista en Niza*. Obtenido de La Vanguardia: http://www.lavanguardia.com/internacional/20160714/403219121172/atentado-camion-niza.html

Porras, C. (07 de febrero de 2015). *Tailandia prevé alcanzar 28 millones de turistas extranjeros este año*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/196190_tailandia-preve-alcanzar-28-millones-turistas-extranjeros-ano.html

Quijano, A. (3 de septiembre de 2008). *Precaución al viajar a Tailandia.* Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/55524_precaucion-al-viajar-tailandia.html

R.P. (07 de junio de 2017). *Pesimismo en el turismo británico tras los atentados en Londres*. Obtenido de Preferente.com: https://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/crisis-en-la-industria-turistica-britanica-tras-los-atentados-en-londres-267752.html

Rang, D. (28 de agosto de 2017). *Tourism and Terrorism - A single act with limited effect*. Obtenido de Tourism Review News: http://www.tourism-review.com/tourism-and-terrorism-in-stockholm-news10266

Regalado, O. (31 de enero de 2017). *El impacto de los desastres naturales en el turismo y la necesidad de un plan de prevención.* Obtenido de Conexión Esan: https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/hablando-de-servicios/2017/01/el-impacto-de-los-desastres-naturales-en-el-turismo-y-la-necesidad-de-un-plan-de-prevencion/

Reichel, A., & Fuchs, G. (01 de noviembre de 2007). *Perceived Risk and the Non-Institutionalized Tourist Role: The Case of Israeli Student Ex-Backpackers*. Obtenido de SAGE Journals: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287507299580

Reuters. (09 de agosto de 2017). *Atentado en Francia: un coche atropelló a seis militares de la unidad antiterrorista en París.* Obtenido de Infobae: http://www.infobae.com/america/mundo/2017/08/09/seis-heridos-por-un-automovil-que-embistio-a-militares-en-un-suburbio-de-paris/

Rivera Rueda, M. (08 de abril de 2018). *La violencia que tocó a Bogotá*. Obtenido de El Espectador: https://colombia2020.elespectador.com/verdad-y-memoria/la-violencia-que-toco-bogota

Royo Gual, J. (17 de febrero de 2018). *Río de Janeiro, sin ley*. Obtenido de El Mundo: http://www.elmundo.es/internacional/2018/02/17/5a8732e9268e3e661c8b45ee.html

Safety, New Security Measures: Egypt Invests $32 Million in Tourism. (11 de julio de 2016). Obtenido de Tourism Review: http://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-new-security-measures-to-protect-tourists-in-egypt-article2702

Sanchez, A. (26 de julio de 2016). *El segundo ataque yihadista en siete días extrema la alama en Alemania*. Obtenido de El País: http://internacional.elpais.com/internacional/2016/07/25/actualidad/1469397634_187373.html

Santora, M., & Roberts, S. (22 de abril de 2007). *Giuliani Shifts His Tone on Immigration*. Obtenido de The New York Times: https://www.nytimes.com/2007/04/22/us/politics/22giuliani.html

Skyscanner. (25 de enero de 2012). *¿Pueden los desastres naturales tener un efecto positivo sobre el turismo?* Obtenido de Skyscanner: https://www.skyscanner.es/noticias/pueden-los-desastres-naturales-tener-un-efecto-positivo-sobre-el-turismo

Smith, A. P. (2000). *Tourism and Terrorism: A Historical Analysis of Major Terrorism Acts and their Impact on Tourism Destinations.* Florida: Tourism Economics.

Sönmez, S. (abril de 1998). *Tourism, terrorism, and political instability.* Obtenido de Annals of Tourism Research: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738397000935

Sönmez, S., & Graefe, A. (1 de enero de 1998). *Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions.* Obtenido de Annals of Tourism Research: https://www.journals.elsevier.com/annals-of-tourism-research

Spanish tourism need to fight Tourism-phobia. (04 de septiembre de 2017). Obtenido de Tourism Review News: http://www.tourism-review.com/spanish-tourism-faces-expressions-of-hatred-news10280

Sparragus, J. (28 de octubre de 2014). *Hillbrow, el barrio más peligroso de Johannesburgo*. Obtenido de Por Tierra por la Tierra: http://portierraporlatierra.blogspot.com/2014/10/hillbrow-el-barrio-mas-peligroso-de.html

SUDÁFRICA 2017/2018. (s.f.). Obtenido de Amnesty: https://www.amnesty.org/es/countries/africa/south-africa/report-south-africa/

Taboada, M. (2017). *Violencia, terrorismo y turismo. Hacia nuevos paradigmas a la hora de viajar*. Trabajo Final de Maestría en Economía y Gestión del Turismo. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Ciudad de Buenos Aires.

Tailandia invertirá 320 M € en reavivar la industria turística del país. (30 de diciembre de 2008). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/58074_tailandia-invertira-320-m-reavivar-industria-turistica-pais.html

Tanner, D. (04 de septiembre de 2017). *Tourism in Central Italy hit by earthquaskes*. Obtenido de Tourism Review News: http://www.tourism-review.com/tourism-in-central-italy-suffers-after-earthquakes-news10276

Tarlow, P. (2014). *Tourism Security.* Oxford: Butterworth-Heinemann.

Taylor, A. (18 de agosto de 2018). Retroceso silencioso. Los ataques silenciosos disminuyen en el mundo. *La Nación*, pág. 4.

Terremoto en México: son 248 los muertos, cientos los heridos y decenas los desaparecidos debajo de los escombros. (20 de septiembre de 2017). Obtenido de La Nación: http://www.lanacion.com.ar/2064658-terremoro-mexico-muertos-heridos-desaparecidos-derrumbe

Thompson, N. (04 de abril de 2017). *Seis años después: Cómo se recuperan Fukushima, Miyagi e Iwate del tsunami*. Obtenido de GlobalVoices: https://es.globalvoices.org/2017/04/05/seis-anos-despues-como-se-recuperan-fukushima-miyagi-e-iwate-del-tsunami/

Travel Ban: Tourists becoming a geopolitical weapon. (6 de junio de 2017). Obtenido de Tourism Review: http://www.tourism-review.com/travel-ban-used-for-political-aims-news5425

Travel Risk Map . (2019). Obtenido de International SOS: https://www.travelriskmap.com/#/planner/map/security

Turismo de Tailandia asegura que el sector turístico funciona con normalidad aunque Exteriores desaconseja viajar al país. (23 de mayo de 2014). Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/154310_turismo-tailandia-asegura-sector-turistico-funciona-normalidad.html

Turismo en Israel: Récord histórico desde 1948. (11 de mayo de 2017). Obtenido de Embajada de Israel en Colombia:

https://embassies.gov.il/bogota/NewsAndEvents/Pages/El-turismo-en-Israel-R%C3%A9cord-hist%C3%B3rico-desde-1948.aspx

Turismo en Japón: resultado y consecuencia de su desarrollo y economía. (enero de 2016). Obtenido de Eumed.net: http://www.eumed.net/rev/japon/25/turismo.html

Un hombre ataca con un cuchillo a un militar en París. (15 de septiembre de 2017). Obtenido de La Vanguardia: http://www.lavanguardia.com/internacional/20170915/431292827617/ataque-cuchillo-militar-paris.html

Una cadena de atentados en el centro de Londres deja al menos 38 muertos y 700 heridos. (07 de julio de 2005). Obtenido de El País: https://elpais.com/internacional/2005/07/07/actualidad/1120687212_850215.html

Una larga lista de atentados con Inglaterra como blanco. (22 de mayo de 2017). Obtenido de Clarín: https://www.clarin.com/mundo/larga-lista-atentados-inglaterra-blanco_0_Hk9hk7WbW.html

Valdehíta, C. (30 de junio de 2016). *Los desafíos de Sudáfrica 25 años tras el fin del apartheid*. Obtenido de El Mundo: https://www.elmundo.es/internacional/2016/06/30/5773f4d2e5fdea117e8b4659.html

Valdehíta, C. (06 de julio de 2016). *Viviendo en el país más criminal de África*. Obtenido de El Mundo: http://www.elmundo.es/internacional/2016/07/06/5773f44dca474132558b45c1.html

Vargas, Á. (09 de febrero de 2017). *Tailandia recibió 32,6 M de turistas en 2016 y casi un 12% más de españoles*. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/120413_tailandia-recibio-326-m-turistas-2016-casi-12-espanoles.html

Zoreda, J. L. (mayo de 2004). *Business Evaluation of the Terrorist Attacks of March 11 on Spanish Tourist Sector*. Obtenido de Exceltur: https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2015/01/English-version-11M-analysis.pdf