

TESIS DE GRADO

LICENCIATURA EN TURISMO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA



ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS DE
SEGURIDAD Y SU INFLUENCIA
SOBRE LOS FLUJOS TURÍSTICOS

CASO DE ESTUDIO: ATENTADO TERRORISTA
11 DE SEPTIEMBRE - ESTADOS UNIDOS

UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Alumna: Tiziana Melina Beccaceci

Legajo: 90439/8

Contacto: tiziana.beccaceci@gmail.com

Dirección: Mg. María Lucila Salessi

Fecha de entrega: 11 de marzo, 2021

Agradecimientos...

- *A mi familia y amigas, por su incondicional apoyo y aliento durante todo este largo y, a veces, arduo trayecto. Gracias por ser mi sostén.*
- *A mi tutora, Ana Clara Rucci, por su dedicación, apoyo y cálido acompañamiento, de principio a fin. Gracias por guiarme pacientemente.*
- *A mi directora, María Lucila Salessi, por aceptar dirigirme sin dudarlo, por su cordial trato, y por sus oportunas sugerencias y acertadas correcciones.*
- *Y por último, a todas aquellas personas que me apoyaron y ofrecieron su ayuda.*

A todos ellos, gracias.

Índice

Resumen	5
<i>Abstract</i>	5
Introducción	6
Fundamentación	7
Antecedentes en el estudio del tema	8
Aspectos metodológicos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Metodología	9
Capítulo 1: Marco teórico	10
Conceptualización de turismo	10
Conceptualización de seguridad	11
Complejización del término y de su significado	12
Seguridad y turismo	13
Seguridad turística: conceptualización del término	14
Componentes de la seguridad turística	15
La política turística como política pública	16
La seguridad turística y el rol del Estado en proveerla	16
La importancia de la seguridad turística como componente de la política turística	17
Terrorismo y turismo	18
Conceptualización de terrorismo	18
Similitudes y diferencias entre turismo y terrorismo	20
Turistas y sitios turísticos como objetivos de ataques terroristas	20
Capítulo 2: El 11-S	24
El atentado	24
La respuesta internacional al 11-S	25
La respuesta unilateral estadounidense	26
Impacto en el turismo internacional	27
Impacto inmediato en el turismo estadounidense	29
Reformas a nivel estatal en el gobierno de Estados Unidos	30
Capítulo 3: Las medidas de seguridad implementadas por el gobierno de Estados Unidos en respuesta al atentado	32
Medidas de seguridad específicamente relacionadas al turismo	32

Año 2001	32
Año 2002	34
Año 2003	36
Año 2004	36
Año 2005	37
Año 2006	37
Flujos de turismo internacional y nacional estadounidense	38
Gasto estadounidense en turismo internacional y doméstico	40
Capítulo 4 : Análisis de la influencia de las medidas de seguridad en los flujos turísticos estadounidenses, tanto internacionales como domésticos	44
Turismo internacional estadounidense (llegadas y salidas internacionales)	44
Turismo doméstico estadounidense	45
El aumento de los controles aeroportuarios y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses	47
Los cambios en las políticas de seguridad de la visa y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses	49
Síntesis de los principales estudios analizados sobre las medidas de seguridad y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses	53
Conclusiones	57
Referencias bibliográficas	59

Índice de figuras

Figura 1: Jerarquía de necesidades humanas según Abraham Maslow	12
Figura 2: Llegadas de turistas internacionales a Estados Unidos	38
Figura 3: Salidas de turistas internacionales desde Estados Unidos	39
Figura 4: Llegadas y salidas internacionales a y desde Estados Unidos	39
Figura 5: Viajes por turismo doméstico en Estados Unidos	40
Figura 6: Gastos de turistas extranjeros en Estados Unidos	41
Figura 7: Gastos por turismo de residentes estadounidenses en el exterior	42
Figura 8: Gastos por turismo de residentes estadounidenses dentro del país	42

Índice de tablas

Tabla 1: Atentados terroristas más emblemáticos en la historia del turismo	22
Tabla 2: Síntesis de los estudios analizados sobre la influencia de las medidas de seguridad en los flujos turísticos estadounidenses	54

Resumen

El turismo es una actividad social expuesta a riesgos y amenazas que, muchas veces, perjudican su desarrollo. Por este motivo, la seguridad cumple un rol fundamental en el turismo, al ser un factor de vital importancia para el desenvolvimiento de la actividad. El terrorismo es una de las amenazas que afectan al turismo desde hace varios años. A lo largo de la historia, diversos sitios turísticos han sido el objetivo de grandes actos terroristas, como el atentado del 11-S. Este hecho marcó un antes y un después en materia de turismo, seguridad internacional y geopolítica mundial. Actualmente, la seguridad posee un papel imprescindible en la actividad turística y ocupa uno de los primeros lugares en las agendas geopolíticas de los países.

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar las medidas de seguridad tomadas por el gobierno de Estados Unidos luego del 11-S y su influencia sobre los flujos turísticos estadounidenses. Para llevar a cabo esta investigación, se utiliza una metodología cualitativa de análisis documental mediante la cual se concluye que, efectivamente, las medidas de seguridad implementadas luego del atentado tuvieron una notoria influencia sobre los flujos turísticos estadounidenses. A partir de lo investigado y de los resultados alcanzados, esta tesis podría despertar nuevos interrogantes científicos y ser un disparador para el desarrollo de futuras líneas de investigación en esta disciplina.

Palabras clave: turismo, seguridad, terrorismo, medidas de seguridad, influencia, flujos turísticos.

Abstract

Tourism is a social activity exposed to risks and threats which, many times, are detrimental for its development. Thus, safety and security issues play an essential role on tourism, for being factors of vital importance for the activity's growth. For a very long time, terrorism has been one of the threats that affects tourism. Throughout history, several tourist attractions have been the target of huge terrorist acts, such as 9/11. This event marked a before and after in matter of tourism, international security and world geopolitics. Nowadays, security has an indispensable function on tourism and holds one of the first places in the countries' geopolitical agendas.

The main aim of the present research is to analyze the security measures taken by the American federal government after the 9/11 attacks and its influence on American tourism flows. To carry out this study, it is used the documentary analysis qualitative research by which it is concluded that, in fact, security measures implemented after the attacks had a notorious influence on American tourism flows. On the bases of what has been investigated and of the reached results, this thesis may arouse further scientific questions and trigger new lines of investigation.

Key words: tourism, security, terrorism, security measures, influence, tourism flows.

Introducción

El turismo es una actividad humana que está expuesta a numerosos riesgos. En las últimas décadas, el turismo mundial se ha visto afectado por un fenómeno en particular: el terrorismo. El ascenso del número de ataques terroristas sobre destinos turísticos se ha convertido en una amenaza para los viajes internacionales (DePuma, 2015). El terrorismo corrompe, vulnera y desintegra la condición de seguridad de una sociedad (Rojo, 2017), y ésta es un factor elemental para el turismo. El sector turístico debe darse cuenta de que el terrorismo es un fenómeno que constituye un riesgo integrado a los viajes modernos (DePuma, 2015).

La seguridad es una de las necesidades fundamentales que un turista requiere (Romagnoli, 2016). Amozabel (2011 en Martínez Cárdenas & Trejoluna Puente, 2017) define a la seguridad turística como una serie de condiciones de protección que otorga un destino turístico para la satisfacción del visitante. Aquí es donde el Estado entra en juego, al ser el ente encargado de proporcionar la seguridad. El Estado, junto con sus instituciones responsables del tema en cuestión, deben jugar un papel efectivo y responsable en la provisión de seguridad externa e interna para sus ciudadanos (Rojo, 2017).

El terrorismo, como se mencionó anteriormente, corrompe la condición de seguridad en una sociedad. A lo largo de los años, diferentes países han sufrido ataques terroristas dentro de sus fronteras, pero en 2001 un acto terrorista marcó a la sociedad mundial: el atentado del 11 de septiembre sobre los Estados Unidos (en adelante, 11-S). Este hecho significó un antes y un después en el mundo. Las sociedades se sintieron más inseguras y se instaló un sentimiento general de vulnerabilidad ante el terrorismo (Rojo, 2017). A partir de allí, la seguridad internacional se encontró en jaque y se volvió un tema controversial. Esto significó un punto de quiebre en el turismo, ya que se vio fuertemente afectado a nivel mundial.

El terrorismo provoca miedo en la población y menoscaba su confianza en el gobierno como ente proveedor de seguridad (Foley, 2016). Después del 11-S, esta sensación estaba firmemente instalada. Frente a esta situación de vorágine mundial, los Estados se vieron en necesidad de intervenir en materia de seguridad, sobre todo dentro de sus naciones. Sin dudas, el país con mayor necesidad de tomar cartas en el asunto fue Estados Unidos, la víctima del atentado. Así, numerosos cambios fueron introducidos a nivel estatal (Kondrasuk, 2004), sobre todo en el ámbito de la seguridad nacional e internacional. Inevitablemente, las reformas implicaron a la actividad turística y estos cambios se dieron, entre otras maneras, mediante la reformulación de medidas de seguridad existentes y la creación de nuevas.

Ahora bien, tomando como base la relación entre turismo y seguridad, este trabajo está destinado a estudiar si los cambios en seguridad anteriormente mencionados, tuvieron algún efecto o influencia en los flujos turísticos estadounidenses. Cabe aclarar que, si bien se implementaron medidas de seguridad en diferentes ámbitos, la investigación se limitará a estudiar aquellas relacionadas con el turismo. Entonces, las medidas de seguridad tomadas por el gobierno de los Estados Unidos luego del 11-S, ¿tuvieron alguna influencia en los flujos de turismo nacional e internacional estadounidense? En tal caso, ¿qué influencia tuvieron? Estas son las cuestiones a investigar.

Una vez realizada esta breve introducción al tema de la investigación, se procede a presentar de qué manera se estructurará el trabajo. En primer lugar y a continuación, se presentará la fundamentación del estudio del tema de investigación. Luego, se presentarán los objetivos del trabajo y la metodología utilizada para alcanzarlos. Una vez presentados los aspectos metodológicos, se definirá el marco teórico de la

investigación, que estará contenido en el primer capítulo. A continuación, el segundo capítulo se centrará en el 11-S y en la respuesta internacional y estadounidense al mismo. Además, se expondrá, de forma general, el impacto del atentado tanto en el turismo internacional como en el estadounidense. En el tercer capítulo se presentarán, año a año, las medidas de seguridad específicamente relacionadas al turismo tomadas por el gobierno estadounidense en respuesta al atentado, y además se exhibirán los flujos de turismo estadounidense, tanto internacionales como nacionales. Asimismo, se presentarán datos sobre el gasto estadounidense en turismo internacional y doméstico, que serán útiles para el posterior análisis. En el cuarto capítulo se encontrará el análisis de la influencia de las medidas de seguridad, tomadas posteriormente al atentado, sobre los flujos turísticos estadounidenses. Finalmente, luego del análisis, se expondrán las conclusiones que darán por finalizado el trabajo.

Fundamentación

Los atentados en la actividad turística han sido, y continúan siendo, un importante foco de investigación desde varias perspectivas. Ahora bien, ¿cuál es la importancia de estudiar estos fenómenos? ¿Qué aportan las investigaciones de esta índole al sector turístico? La relevancia del tema se ve reflejada en la producción de un vasto número de estudios, y lejos de estar agotado, su análisis ofrece un amplio campo para la indagación desde distintas disciplinas (Morales, 2005).

Como se mencionó anteriormente, el terrorismo atenta contra la seguridad de una sociedad, lo que afecta tanto directa como indirectamente el desarrollo del turismo. En la mayoría de los casos, incluso, el atentado apunta directamente sobre objetivos o sitios turísticos. La condición de masividad de estos sitios hace que el alcance de los efectos del atentado sea mayor, ya que seguramente el hecho sea noticia en distintas partes del mundo. Así, el terrorismo no sólo atenta contra la seguridad del destino, sino también contra la percepción de seguridad del mismo y contra los mismos turistas. En fin, el terrorismo atenta contra la actividad turística. Por lo tanto, es de vital importancia para la actividad la toma de responsabilidad y la actuación sobre el tema en cuestión. La planificación, mitigación y neutralización de los riesgos contra los destinos turísticos constituye un objetivo a largo plazo tanto entre las organizaciones mundiales como entre las naciones (Korstanje, 2015). Entonces, el estudio del terrorismo y de sus efectos en la sociedad es de gran relevancia. Comprender qué y cómo ocurrió, cómo se actuó en respuesta al atentado y qué impacto tuvo en la sociedad y en el turismo es crucial para poder planificar y para la futura toma de decisiones.

Esta tesis en particular pretende contribuir en la línea de investigación sobre la interrelación entre el turismo y la seguridad, en pos de un mayor conocimiento del tema. El trabajo apela a la comprensión de por qué se implementaron determinadas medidas de seguridad luego del atentado del 11-S. También, a partir de esto, se podría asimilar la existencia de ciertas normas actuales, pues muchas se pusieron en práctica a raíz de ese acto terrorista, y aún siguen vigentes. Conocer qué medidas de seguridad se tomaron luego de un atentado y cómo afectaron al turismo, puede ayudar a comprender e interpretar si existe una interdependencia entre la seguridad y la actividad turística. De este modo, el trabajo podría ser material relevante de estudio, tanto para interesados en el tema, como para estudiantes y/o profesionales del turismo. La investigación podría ser utilizada como insumo por *policymakers* del turismo, siendo material de soporte y de guía en sus futuras decisiones relacionadas con la actividad. Cabe aclarar que la transferencia o aplicabilidad de los resultados a otros contextos no es la finalidad del estudio, pues se sabe que es algo muy complejo (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014). Por último, la investigación podría despertar nuevos

interrogantes y podría establecer pautas para futuras investigaciones en el tema (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

Antecedentes en el estudio del tema

Precisamente por la relevancia mundial del hecho, el 11-S y su impacto en los viajes y en los flujos turísticos han sido estudiados en diversos trabajos (Baker, 2014). Las medidas de seguridad tomadas luego del 11-S fueron y son estudiadas porque tuvieron y tienen una importancia sustancial en el turismo mundial ya que, como exponen Korstanje y Clayton (2012a) después del 11-S, muchos países adoptaron medidas más fuertes de control y seguridad en sus fronteras. Concretamente, por ejemplo, autores como Neiman y Swagel (2009), Cornwell y Roberts (2010), y Blalock, Kadiyali y Simon (2007) estudiaron el impacto en el turismo estadounidense de las modificaciones en la Visa y en la seguridad aeroportuaria, implementadas después del 11-S. Por ejemplo, en su investigación *“The impact of post-9/11 Visa policies on travel to the United States”* (2009), los autores Neiman y Swagel, estudiaron el impacto de los cambios en las políticas de la Visa para ingresar a Estados Unidos, luego del 11-S. Se centraron en los viajes de ocio y de negocios hacia ese país y en su metodología utilizaron un análisis econométrico. Así, se analizaron datos oficiales del Departamento de Seguridad Nacional sobre las llegadas mensuales de no-inmigrantes a los Estados Unidos. De esta forma estudiaron si, después del 11-S, habían cambiado los patrones de viaje, tanto de la gente que necesitaba Visa para ingresar al país, como de los que no la necesitaban. Un año más tarde, los investigadores Cornwell y Roberts, detectaron posibles sesgos en los resultados del trabajo de Neiman y Swagel, y volvieron a realizar el estudio con algunas modificaciones, para comprobar si se podrían obtener diferentes resultados. En su investigación, *“The 9/11 Terrorist Attack and Overseas Travel to the United States: Initial Impacts and Longer-Run Recovery”* (2010), los autores expusieron las conclusiones alcanzadas. Por otra parte, Blalock, Kadiyali y Simon, en su trabajo *“The Impact of Post-9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel”* (2007) investigaron el impacto de las medidas de seguridad aeroportuarias tomadas luego del atentado del 11 de septiembre, en los viajes aéreos estadounidenses. Utilizaron datos de volúmenes de pasajeros durante 5 años (1999-2003) y datos oficiales sobre la cronología del establecimiento de las medidas. Así y mediante métodos cuantitativos, evaluaron los efectos de la implementación del escaneo de viajeros y de sus equipajes en la demanda de viajes aéreos en el país. Sin duda, entre otros, estos estudios y sus conclusiones serán un insumo base para este trabajo.

Aspectos metodológicos

Objetivo general

- Estudiar las medidas de seguridad implementadas por el gobierno de Estados Unidos luego del 11-S y su influencia en los flujos de turismo estadounidense.

Objetivos específicos

- Conceptualizar y relacionar conceptos clave tales como turismo, seguridad turística y terrorismo.
- Presentar y describir, de manera general, el atentado terrorista del 11 de septiembre de 2001 y sus efectos en el turismo internacional.
- Describir las medidas tomadas a nivel estatal en Estados Unidos, después del 11-S, en materia de seguridad, específicamente aquellas relacionadas con el turismo.
- Describir la variación en los flujos nacionales e internacionales de turismo estadounidense en los cinco años posteriores al 11-S.

Metodología

Para llevar a cabo la investigación, la metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo. Éste emplea la recolección y análisis de los datos para, entre otras, afinar las preguntas de investigación (Hernández Sampieri et al., 2014). Así, el trabajo partió de una pregunta de investigación, inserta en un marco teórico, que disparó el estudio del tema. El investigador cualitativo puede utilizar diversas técnicas para la recolección de datos, como por ejemplo la observación no estructurada, entrevistas, la revisión de documentos, la discusión en grupos, registros de historias de vida, entre otras (Hernández Sampieri et al., 2014). En este caso, la técnica de recolección de datos fue la revisión documental. Posteriormente, los documentos fueron analizados e interpretados con el fin de responder a la pregunta disparadora de la investigación. Se indagaron datos de naturaleza cualitativa y cuantitativa sobre el caso de estudio. Éstos fueron enmarcados en un espacio, Estados Unidos, y en un horizonte temporal de 5 años (2001-2006). Los datos fueron examinados y analizados por concordancia cronológica.

Como plantean los autores Sampieri, Collado y Baptista Lucio (2014) en la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que éstas pueden ser generadas y perfeccionadas durante el proceso de investigación, a medida que se recaban más datos, o bien, al final del mismo. Las hipótesis, en este tipo de investigaciones, son un resultado del estudio. Esto permite que el proceso de indagación sea más flexible y le permite movilidad entre respuestas, mientras se desarrolla la teoría (Hernández Sampieri et al., 2014). En este trabajo no se planteó inicialmente una hipótesis, sino que se apuntó meramente al análisis de los datos para el estudio del caso. Finalmente, luego del estudio del tema en cuestión, se expusieron los resultados y las conclusiones obtenidas.

Capítulo 1: Marco teórico

La investigación se estructura en base a dos grandes ejes. El primero concierne a la seguridad y a su relación con la actividad turística. El segundo, en cambio, se enfoca en el terrorismo y en cómo se vincula éste con el turismo. A partir de la presentación de estos dos grandes ejes, se disparará el análisis específico de este trabajo: las medidas de seguridad y su influencia en los flujos turísticos. Pero, previo a colocar el enfoque en esa cuestión, es preciso realizar una introducción y una conceptualización de una serie de importantes conceptos tales como: turismo, seguridad turística y terrorismo.

Conceptualización de turismo

El turismo es una actividad que existe hace muchos años y, aunque es algo que todos reconocen, casi nadie lo puede definir, pues existen tantas explicaciones sobre qué es el turismo como turistas (Tarlow, 2014). La actividad turística atraviesa tantas industrias y tantos sectores que, depende desde qué lugar sea analizado, puede ser interpretado y definido de maneras diferentes. Tanto el turismo como sus respectivas definiciones fueron cambiando a través de los años.

En 1994, la Organización Mundial del Turismo (en adelante, OMT) expuso una definición que tomaba ciertos componentes de algunas otras definiciones que existían hasta el momento. Así, la OMT (2001, p.46) definió el turismo como "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros". Si bien esta definición parece concreta y específica, en verdad se habla de que es amplia y flexible puesto que se comenzó a cuestionar, por ejemplo, qué se consideraba el entorno habitual, o qué incluía "otros" fines.

Otra definición, expuesta actualmente en el Glosario de términos de Turismo de la OMT, expresa que:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, s.f.)

Dejando de lado las definiciones oficiales y normalizadas, según Onghena y Milano (2015) el turismo es "el producto de una confluencia de elementos múltiples, materiales e imaginarios, subjetivos y colectivos, que se tienen que situar en entornos políticos, económicos, culturales y sociales determinados" (p.2). Por su parte, De La Torre (1997 en Sánchez Mendoza, 2015), define al turismo como un fenómeno social y en un sentido más amplio:

Desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas, que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (p.62)

Ahora bien, habiendo presentado sólo algunas conceptualizaciones y definiciones de turismo, es evidente que es un concepto muy amplio, complejo y con varias acepciones. Por esto mismo, la OMT construyó un marco teórico de definiciones sobre la actividad

turística, a fin de homogeneizar lo más posible la actividad globalmente y tener medidas estandarizadas para poder realizar mediciones y controles comparables a nivel mundial.

Sin embargo, lo cierto es que no existe una sola definición que pueda ser considerada correcta de turismo. Puede ser libremente interpretado desde numerosas disciplinas y por diferentes actores. Es preciso destacar la importancia de situar la actividad dentro de un entorno determinado, previo a conceptualizarla. Esto será una cuestión crucial en la definición del turismo, pues el contexto en donde se desarrolle, ayudará a definir qué significa la actividad turística para esa sociedad. Por ejemplo, si un destino depende económicamente de la actividad turística, seguramente esa sociedad defina y considere al turismo como una actividad esencial, y actuará en base a esa perspectiva. En cambio, si una sociedad no depende del turismo como actividad fundamental para el desarrollo del sitio, seguramente no sea considerado de la misma manera que por la otra sociedad.

A modo de resumir, el turismo es una actividad tan versátil y dinámica, que conlleva a que su definición sea igual de flexible que la misma actividad.

Conceptualización de seguridad

Cuando hablamos de turismo, hablamos consciente o inconscientemente de seguridad. Así como "turismo" es un término controversial con muchas definiciones y acepciones, el término "seguridad" también lo es. Sin embargo e independientemente de la imprecisión a la hora de su definición, existe un consenso general que considera la seguridad como un bien colectivo clásico y una necesidad básica del humano (Bodemer, 2006).

La seguridad es un tema de debate que hoy día, en el mundo globalizado en el que vivimos, tiene una gran importancia. No obstante, ésta no forma parte del mundo meramente moderno, sino que constituye uno de los principales temas de discusión desde hace mucho tiempo. La seguridad ha sido analizada a través de los años por diversos autores y, además de ser una necesidad fundamental, es considerada como uno de los factores motivacionales más importantes para las personas (Rojo, 2017).

Abraham Maslow, un famoso psicólogo estadounidense, propuso una teoría sobre las necesidades y los factores que motivan a los humanos, y los ordenó en una pirámide con diferentes niveles de jerarquía, según su importancia. La pirámide expone las necesidades desde las más básicas hasta las más complejas, y cada necesidad se va satisfaciendo a medida que se satisface la anterior. Esta pirámide ilustra las necesidades en un orden que, satisfechas todas, les permitiría a las personas alcanzar la realización personal (DePuma, 2015). Como se puede ver en la Figura 1, la seguridad está en el segundo nivel, luego de las necesidades fisiológicas (comer, dormir, tener una vivienda, etcétera). Este nivel incluye la seguridad personal (física, de salud, familiar), el orden, la estabilidad (de empleo, de recursos) y la protección (Rojo, 2017). La seguridad es entonces considerada una necesidad básica (Au-Yong-Oliveira & Costa, 2017), vital para el humano y que proviene del mero instinto de supervivencia (Handszuh, 2010).

Figura 1: Jerarquía de necesidades humanas según Abraham Maslow



Fuente: DePuma, 2015.

Complejización del término y de su significado

Además de conceptualizar la seguridad desde este enfoque, también se la ha definido desde otro punto de vista: basándose en la percepción de la realidad. Se considera que la seguridad es un concepto tanto abstracto como polifacético, que puede ser definido brevemente como la percepción de la ausencia de riesgos (seguridad subjetiva) y la efectiva ausencia de los mismos (seguridad objetiva) (Sánchez Mendoza, 2015). Siguiendo esta línea de análisis, Rojo (2017) expone que la seguridad puede ser definida como una institución social basada en la percepción y que, por lo tanto, debe ser interpretada como un estado subjetivo.

El ser humano tiende, en líneas generales, a evitar situaciones que pongan en peligro su existencia. Ahora bien, el modo en que cada uno juzga lo que considera un riesgo o lo que es garantía de seguridad es el elemento variable, como lo es también la sensación asociada a cada uno de éstos: el riesgo puede ser estimulante para algunos e inhibitor para otros, lo mismo que la máxima seguridad. (Grünewald, 2010, p.24)

En este fragmento, el autor expresa que el riesgo y la seguridad son dos elementos que se basan en un juicio propio, es decir, en una percepción. Tarlow (2014), por su parte, afirma que la seguridad tiene tanto que ver con la percepción, como con los datos concretos.

Estas últimas conceptualizaciones del tema en cuestión amplían su carácter de concepto heterogéneo y visibilizan tanto la cantidad de diferentes acepciones que hay del mismo, como la pluridimensionalidad de su análisis. El hecho de que se considere que la seguridad se basa en la percepción hace que se convierta en algo subjetivo, porque una persona puede percibir seguridad donde, tal vez, otra persona no.

Además de la existencia de numerosas definiciones y de la complejidad del término, utilizar la palabra "seguridad" en lengua castellana puede producir confusiones, ya que es un término ambiguo. ¿Por qué ambiguo? Porque en inglés existen dos palabras diferentes que traducidas al español ambas significan "seguridad", pero en inglés no representan el mismo concepto (Duran, 2017). Estas palabras son *safety* y *security*, mientras que *safety* es la protección contra los peligros, accidentes o incidentes no intencionados y se relaciona con el riesgo de lesiones a los seres humanos, *security* es

la protección contra amenazas o incidentes intencionados, y se relaciona con estar protegido de actos criminales (terrorismo, espionaje, robo) (Duran, 2017). Tarlow (2014) manifiesta esta misma diferenciación y expone que, en el sector de los viajes y del turismo, tanto los problemas en *safety* como en *security* pueden destruir el viaje y el sector y, por esa razón, el autor combina y unifica los dos términos bajo un único término: *tourism surety*. El autor opta por esto a fin de aunar las definiciones de ambos términos y hacer más fácil su tratamiento, ya que están íntimamente vinculados y que ambos, en sí, son dimensiones del mismo concepto: la seguridad.

Hasta este punto, es claro que ``seguridad`` es un término con muchas definiciones de las cuales, nuevamente, ninguna es la correcta o la equivocada. Esto dificulta la unificación de su concepto y, consecuentemente, complejiza su análisis.

Es visible que frente al rápido cambio social, económico y político, la seguridad es uno de los deseos elementales de las sociedades modernas y, por lo tanto, ocupa un lugar preeminente en los debates actuales (Bodemer, 2006). No obstante, como se mencionó anteriormente, no es un tema nuevo. Según Ibarra y Nieves (2016) los primeros abordajes del tema se dieron siglos atrás cuando Thomas Hobbes consideró a la seguridad como una de las causas del nacimiento del Estado moderno y, según esos abordajes, el Estado es el encargado de proteger al individuo y velar por el bienestar general y la seguridad (tanto interna como externa).

Por su parte, Zambrano y Esliman (2002) expresan que la seguridad implica la ausencia de amenaza al Estado-Nación y que, debido a que esas amenazas pueden ser de distinta índole, la propia seguridad adquiere, una vez más, una naturaleza multidimensional. No obstante, lo que sí está claro es que la seguridad fue, es y continuará siendo un objetivo en la actuación estatal que no puede ser eludida, sin importar que su significado se haya ido modificando conforme se transformaba la sociedad internacional (Ibarra & Nieves, 2016).

A modo de concluir con la conceptualización de este término, queda visiblemente expresado que la seguridad es un concepto complejo y que puede ser analizado desde diversas aristas. Sin embargo, a partir de lo que se presentó, lo que sí se podría asegurar es que es una necesidad esencial para el desarrollo del ser humano y un bien colectivo que debe ser provisto por el Estado.

Seguridad y turismo

Luego de haber hecho una introducción al concepto de turismo y al de seguridad, se indagará en la relación entre ambos. La seguridad incluye y atraviesa diversos ámbitos y actividades como, por ejemplo, el turismo. Éste, por ser una actividad humana y social, no le escapa al concepto de la seguridad como necesidad básica (Duran, 2017).

En la cotidianeidad, el humano siempre piensa en la seguridad y la asocia de manera instintiva a las cuestiones de la vida diaria. Por eso, es natural que la necesidad de seguridad se perciba con mayor intensidad en el turismo, ya que no es otra cosa que vivir un par de días o semanas fuera del lugar habitual, de forma algo diferente y probablemente más intensa (Handszuh, 2010). Estar de viaje es la vida misma en otro entorno, entonces en el turismo, si bien existen necesidades especiales como viajeros, no se pueden omitir las necesidades básicas, como la seguridad (Handszuh, 2010).

Korstanje (2015) expone que la actividad turística se origina desde dos necesidades antagónicas pero igualmente fuertes: la curiosidad por explorar sitios nuevos y la necesidad de un ambiente estable y conocido; expone, además, que todo viaje contiene

un factor de ansiedad y temor relacionado con la posibilidad de no ser bien recibido por la comunidad receptora, pero que eso funciona de forma ambigua, ya que es lo que genera y lo que le da cierta tensión positiva y emocionante al viaje. Muchas veces, dependiendo del viajero, de sus objetivos, de sus motivos y de su tipo de viaje, un cierto nivel de incertidumbre puede ser hasta motivante y atractivo, por ser un disparador de adrenalina y excitación. No obstante, cuando se ve comprometida la seguridad o la integridad del viajero, esa incertidumbre puede dejar de ser excitante y motivante, para convertirse en tensión, preocupación, miedo o abrumación.

El turista es una persona que se alejó de su zona de confort, de lo conocido, de lo cotidiano, de lo seguro. El viaje turístico expone al viajero frente a nuevos paisajes, culturas y horizontes desconocidos y, al alejarse de su resguardo simbólico y familiar, el viajero necesita condiciones que garanticen su seguridad (Korstanje, 2015).

Hay autores que afirman que la seguridad constituye uno de los criterios principales en la valoración de un destino turístico (Onghena & Milano, 2015) y que por esta razón, la seguridad que proporcione un sitio es un factor decisivo a la hora de elegir un destino u otro (Almeida García & Jiménez Serrano, 2018). De modo contrario, ante la percepción de inseguridad, se desfigura la imagen de los destinos turísticos, aumenta la posibilidad de alejamiento de potenciales visitantes y se reduce la actividad turística (Rojo, 2017). Por lo tanto, es evidente la necesidad de que exista la seguridad para el desenvolvimiento del turismo pues es una necesidad básica de las personas y uno de los principales factores que tienen en cuenta a la hora de buscar y elegir un destino de viaje (Rojo, 2017).

En resumen, sin duda alguna, hoy en día turismo y seguridad van de la mano. El turismo necesita de la seguridad para desarrollarse y los turistas necesitan de ella para viajar. Sin embargo, el turismo se enfrenta constantemente a diversos riesgos y amenazas que corrompen la seguridad y afectan, tanto de manera directa como indirecta, la actividad.

Seguridad turística: conceptualización del término

Derivado de la estrecha relación entre el turismo y la seguridad, existe específicamente el concepto de "seguridad turística" y se lo define de varias maneras. Considerando cuan imprecisos son los términos "viajes" y "turismo", no es sorpresa que, en un sector tan integrado o mixto como es el turismo, el término "seguridad turística" también sufra la ausencia de una definición precisa (Tarlow, 2014). De todos modos, esta falta de precisión en la terminología no significa que los profesionales en seguridad turística no sean conscientes de su gran responsabilidad, que es garantizar la existencia de la misma en la actividad; lo que sí significa es que a menudo existen preguntas sobre quién debe hacer qué, siendo complicado determinar los límites en los diferentes roles (Tarlow, 2014).

La OMT (1991 en Sánchez Mendoza, 2015, p.70) 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". Por su parte, Blanco Herranz (2004 en Sánchez Mendoza, 2015) propone una definición señalándola como:

Conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino. (p.70)

A la hora de buscar y seleccionar un destino turístico intervienen varios factores que son considerados y analizados al mismo tiempo. Handszuh (2010) expone que esta elección depende de ciertos puntos clave, tales como la originalidad de la oferta, el precio, la calidad y la seguridad y que, estas dos últimas son cuestiones intangibles que se comprueban en el destino, y que además, se corresponden con las distintas expectativas y percepciones individuales de los viajeros. En particular, Grünewald (2010) plantea que la seguridad es un bien intangible que se materializa en su completa dimensión cuando hay una falta de ella o una falla y que, cuando esto sucede, las miradas recaen en las normas existentes o ausentes de seguridad. Esto significa que cuando las personas se sienten seguras no piensan en la seguridad porque la dan por sentado, y que sólo la perciben verdaderamente cuando hay una falta o una falla de ella.

Componentes de la seguridad turística

Grünewald (2010) asegura que la seguridad es una de las cuestiones que, estadísticamente, predominan en la valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística. Este autor sostiene que la seguridad turística involucra un conjunto de aspectos que se pueden englobar, básicamente, en ocho variables:

- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo la posibilidad de situaciones de conflicto relacionadas con hechos delictivos.
- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, entre otros.
- Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante durante el viaje.
- Seguridad informativa y de facilitación: sistema de comunicación que permite el conocimiento sobre distintos aspectos del destino.
- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante actividades como eventos deportivos, musicales, recreativos, entre otros.
- Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante, desde el momento que deja su lugar de residencia habitual hasta que regresa al mismo.
- Seguridad ambiental: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas ambientales.
- Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos. (Grünewald, 2010)

Habiendo presentado estas variables que engloba la seguridad turística, es entonces importante tener en consideración que es un concepto multidimensional y que integra varios aspectos bien diversos entre sí (salud, integridad física, psicológica, entre otros). Muchas veces este carácter multidimensional no se atiende apropiadamente ni por las autoridades ni por los prestadores de servicios y no se percibe la importancia de hacerlo ni los efectos negativos que puede conllevar la falta de un adecuado tratamiento de la seguridad turística (Grünewald, et al., 2010). Ésta es indispensable para el desenvolvimiento de la actividad y la falta de ella podría perjudicar fuertemente el turismo y los sectores afines a él. Incluso se afirma que la seguridad es tan importante para el turismo, que el éxito de las inversiones en este sector depende de poder proveer destinos seguros (Brondoni, 2016).

La política turística como política pública

Antes de poner el enfoque sobre el rol del Estado como proveedor de la seguridad turística, es necesario hacer una breve referencia sobre qué son las políticas públicas, para luego entender la existencia de la política turística y poder contextualizar la seguridad turística dentro de ella.

La política pública es llevada a cabo por un conjunto de autoridades (administración central, regional, local e internacional) que actúan de forma deliberada en un sector de la economía para conseguir unos fines y objetivos determinados, adaptados a la realidad utilizando determinados instrumentos de diversas metodologías. (Díaz, 2017, p.181)

Las políticas públicas son más que sólo documentos escritos, pues representan las decisiones del gobierno en las cuestiones que requieren su intervención (Ranabhat, 2015). Son decisiones que conducen y marcan la dirección del gobierno y que, a su vez, hacen que las actividades y las reglas fluyan con más facilidad (Ranabhat, 2015).

Díaz (2017) expone que existen diversos tipos de políticas públicas según su ámbito de aplicación y define a la política económica como aquella que implica "la aplicación de ciertas medidas por parte de las autoridades públicas para conseguir unos determinados fines económicos" (p.181). Partiendo de esta base, el autor considera a la política turística como una política económica específica sectorial (aquellas que se enfocan en atender una parte concreta de la actividad económica y que son diferentes según el ámbito y el momento de aplicación).

Díaz (2017) considera que la definición de la política turística resulta compleja, que tiene características multisectoriales y que la delimitación de las actividades y medidas estrictamente turísticas es complicada, debido a que el turismo tiene múltiples efectos sobre otros sectores de la economía.

La seguridad turística y el rol del Estado en proveerla

Habiendo presentado la existencia de la política turística, es importante mencionar que la seguridad turística es, entonces, considerada como parte de ella. De esta manera, al ser la política turística una política pública, el Estado se convierte automáticamente en el ente encargado de proveerla. Siguiendo esta línea de análisis, Rojo (2017) afirma que:

El Estado es un instrumento de la sociedad para garantizar la protección de la vida, los bienes y derechos de los ciudadanos; el mismo delega este deber en las fuerzas de seguridad. El Estado y sus instituciones de seguridad deben jugar un papel efectivo, legítimo y democráticamente responsable en proveer seguridad externa e interna para sus ciudadanos, y éstos, a su vez, deben ejercer su propia responsabilidad en materia de seguridad ciudadana, exigiendo a los gobiernos que reorganicen sus estructuras e instituciones en función de las necesidades reales de la sociedad moderna. (p.13)

El Estado es considerado el instrumento de la sociedad encargado de garantizar la protección de la vida, de los bienes y de los derechos de los ciudadanos y este delega esta responsabilidad en las fuerzas de seguridad (Grünewald, 2010). Korstanje y Clayton (2012b) expresan que la seguridad del "ser-turista" (que sólo es cuando viaja) debe ser garantizada por el Estado receptor o anfitrión, que tiene sus propias reglas y

que el viajero una vez que viaja y acepta ser hospitalizado por ese Estado anfitrión, acepta someterse a nuevas reglas.

Con respecto a esto, García Parra (2015) expresa que, si bien el Estado receptor debe garantizar la seguridad de los viajeros y proteger al turista, el ser turista también conlleva ciertas responsabilidades para con el país anfitrión: debe ser consciente de los peligros que puede correr, así como de la cultura y normas básicas de convivencia del destino. Por ejemplo, al viajar a Estados Unidos, el viajero acepta sus reglas y normas de seguridad y control. Esto significa aceptar, entre otras cuestiones, que por cuestiones de seguridad nacional puedan revisar cualquier valija sin el consentimiento del viajero.

La seguridad en el turismo implica diseñar y ejecutar medidas que otorguen protección social, económica y jurídica al turista en pos de que pueda trasladarse sin riesgo ni temor en el destino y que, a su vez, la población local goce de los beneficios del turismo y le permita vivir con calidad (Sánchez Mendoza, 2015). Los encargados del diseño, la ejecución y el control de esas medidas son el Estado y las administraciones públicas. Pero, al ser la seguridad un concepto multidimensional y con tantos ámbitos de aplicación, es necesaria la coordinación y coyuntura entre los que se encargan de proveerla y, para que esto pueda lograrse, es imprescindible la existencia de una correcta planificación. Por esta razón, planificar, mitigar y neutralizar los riesgos contra los destinos turísticos es un objetivo a largo plazo entre las organizaciones mundiales y las naciones (Korstanje, 2015).

La importancia de la seguridad turística como componente de la política turística

La economía de muchos países depende y descansa sobre la actividad turística, por lo que otorgar calidad y variedad de servicios, así como seguridad física, jurídica y patrimonial al turista, es una de las principales preocupaciones para los promotores de los destinos turísticos (Ramírez Montero, 2010). Si existe una falla o algún tipo de carencia en la provisión de alguna de las cuestiones anteriormente mencionadas, el destino puede verse en desventaja en comparación a otros destinos que sí ofrezcan esas características. Pero, ¿a qué se deben, normalmente, las fallas o carencias en estos puntos? Según Ramírez Montero (2010), en la mayoría de los casos, se debe a una débil estructura que provea seguridad a los turistas y a normas, medidas de prevención y de mitigación de riesgos débiles, incorrectas, limitadas o ausentes. De aquí deriva la importancia de la creación y aplicación de medidas y políticas públicas en materia de seguridad turística, adecuadas a la situación de cada destino.

La seguridad turística se construye en base a medidas y políticas tomadas e implementadas por los Estados, con el fin de cumplir su rol de proveedor de este bien colectivo. Pero estas herramientas de política no sólo están destinadas a ese objetivo, sino que, a la misma vez, aportan a muchos otros.

La aplicación de este tipo de herramientas contribuye a lograr, entre otros, los siguientes objetivos: mejorar la competitividad, sostenibilidad y calidad integral del destino y la de las empresas del sector; mejorar su imagen; reducir la percepción de inseguridad; buscar mayor eficiencia y optimización de las inversiones públicas, al ahorrar mediante actuaciones preventivas costes económicos y sociales; fortalecer las relaciones entre el sector público, privado y la sociedad civil; y mejorar la calidad de vida de la comunidad local mediante la minimización de riesgos. (Rojo, 2017, p.14)

A partir de esto se puede ver que, efectivamente, actuar en materia de seguridad es realmente vital y conveniente para un destino turístico. No obstante, es necesario

recordar que no existe un destino cien por ciento seguro y es importante comprender que no se puede proteger a todas las personas y a todos los bienes, en cualquier situación, momento y contra cualquier imprevisto que se presente (Grünewald, 2010). La búsqueda de seguridad absoluta o de riesgo cero, se encuentra no sólo lejos de nuestro alcance sino que representa una verdadera ficción (Korstanje, 2015). A pesar de esto, lo que sí debería ser garantizado es que los Estados estén haciendo sus mejores esfuerzos, dentro de sus posibilidades y de las variables controlables, para proveer la mayor seguridad posible a sus ciudadanos y turistas.

Ahora bien, frente a situaciones específicas que amenazan o hacen peligrar la seguridad, como por ejemplo un atentado terrorista, se toman medidas específicas. Las autoridades adoptan varias medidas a fin de controlar y proveer el mayor nivel de seguridad posible para los ciudadanos y para los turistas y, estas medidas pueden ser temporarias o bien convertirse en permanentes, dependiendo la situación (Ranabhat, 2015).

Terrorismo y turismo

En el mundo actual, hiperglobalizado y conectado, se ha desarrollado una nueva sensibilidad respecto a los riesgos (Tarlow, 2011 en Korstanje, 2015). La actividad turística no le escapa a la globalización y está expuesta a riesgos y amenazas del ambiente que, acorde a Brondoni (2016), tienen efectos y consecuencias negativas en el sector turístico y demuestran la vulnerabilidad del mismo, tanto a nivel local como global. La seguridad siempre ha sido una condición crítica para los turistas y los viajeros, pero desde los '80 ha ganado mucha más importancia (Brondoni, 2016)

Problemas relacionados, por ejemplo, con desastres naturales, seguridad pública, terrorismo internacional y riesgos sanitarios, pueden debilitar la movilidad humana, frenar temporalmente el crecimiento y desarrollo de la movilidad turística y poner en peligro el mercado turístico entero (Onghena & Milano, 2015). Sin embargo, de todos los riesgos a los que la actividad turística está expuesta, el terrorismo es uno de los mayores tópicos que concierne a los *policymakers* (traducido como formuladores de políticas) en turismo y hospitalidad (Lerner, Gonzalez, Small y Fischhoff, 2003).

En turismo existen lo que se llaman *push and pull factors*. Estos se hacen referencia, respectivamente, a los factores motivantes y desmotivantes, que te impulsan o repelen de viajar a un destino. El terrorismo es un factor desmotivante y es considerado el factor negativo que más empuja hacia atrás la actividad turística, ya que genera miedo en los turistas y provoca la disminución del turismo (Ranabhat, 2015). El terrorismo no es un problema del siglo XXI, pero ha estado continuamente creciendo en los últimos 20 años (DePuma, 2015). El aumento indiscriminado de este fenómeno representa una gran amenaza tanto para el turismo doméstico como para el internacional, influencia y moldea las percepciones de riesgo y las decisiones de viaje de los turistas, y aumenta las preocupaciones sobre seguridad (Adeloye & Brown, 2018).

Conceptualización de terrorismo

Pero, ¿qué es el terrorismo? Nuevamente nos encontramos frente a un concepto amplio y con múltiples definiciones. Al hablar de terrorismo, se debe remarcar la existencia de una diversidad de definiciones y la falta de una universal (Medina, 2006). Hasta el momento no hay una definición consensuada de terrorismo, lo que hace de éste un concepto complejo y controversial, ya que es fácil de reconocer pero muy difícil de definir (Ribeiro, 2012).

Uno de los aspectos que genera más problemas en la definición del concepto de terrorismo es que hay intereses políticos de por medio (Skoll & Korstanje, 2014). Existen organismos internacionales que, a fin de intentar unificar criterios para el tratamiento del tema, brindan conceptos sobre el terrorismo. A pesar de esto, al ser conceptos generales, se deja lugar a diversas interpretaciones, haciendo que cada Estado, consiguientemente, adopte su propia interpretación del concepto a su conveniencia y en pos de tomar sus propias decisiones (Ribeiro, 2012). En consecuencia, sabiendo que no existe un concepto de terrorismo consensuado universalmente por los Estados, las medidas que se toman contra este flagelo dependen de cada Estado y de la definición que éste haya adoptado del mismo. Por tanto, las medidas pueden ser muy diferentes según la evaluación y definición que cada país adopte sobre terrorismo (Medina, 2006) y se pueden generar fallas en la legislación del tema a nivel internacional (Ribeiro, 2012).

Como se mencionó, ciertos organismos internacionales han definido el concepto de terrorismo a lo largo de los años. Por ejemplo, en 2004 la Organización de las Naciones Unidas (en adelante, ONU) mediante el Consejo de Seguridad (órgano de la ONU específicamente encargado de mantener la paz y la seguridad mundial) se refirió al terrorismo como:

Actos criminales, inclusive contra civiles, cometidos con la intención de causar la muerte o lesiones corporales graves o de tomar rehenes con el propósito de provocar un estado de terror en la población en general, en un grupo de personas o en una determinada persona, intimidar a una población u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o a abstenerse de realizarlo. (ONU, 2008, p.6)

A pesar de esta definición y de que los Estados Miembros de la ONU han convenido en muchos de los asuntos generales sobre el tratamiento del terrorismo, existieron opiniones divergentes sobre algunas cuestiones que impidieron el consenso, por lo que hoy día los Estados definen el terrorismo, en sus legislaciones nacionales, sobre distintas bases (ONU, 2008). No obstante, en un escrito informativo de la ONU titulado "Los Derechos Humanos, el Terrorismo y la Lucha contra el Terrorismo" se explicita que, si bien en términos jurídicos la comunidad internacional aún no ha adoptado una definición general de terrorismo, para ciertos tratados o resoluciones universales que están vigentes y que están relacionadas con aspectos del mismo, existen actos y elementos básicos definidos. Se puede ver que la definición de terrorismo es un problema hasta para un ente internacional tan relevante como la ONU, lo que refleja la controversia del concepto y del mismo fenómeno.

Por otro lado, la definición que cita el Índice Global del Terrorismo reconoce que no es solo el acto físico de un ataque, sino también el impacto psicológico que tiene en una sociedad durante muchos años, y lo califica como: "la amenaza o uso real de una fuerza ilegal y de violencia por parte de un actor no estatal para alcanzar un objetivo político, económico, religioso o social mediante el miedo, la coacción o la intimidación" (Ibarra & Nieves, 2016, p.5).

No obstante las diferencias a la hora de definir el terrorismo, lo que parece ser acordado indiscutiblemente entre muchos especialistas es que uno de los denominadores comunes para su definición es la utilización de la violencia (sea selectiva o indiscriminada) y que ésta conforma el medio para lograr un fin (Cuadro, 2010).

Similitudes y diferencias entre turismo y terrorismo

El turismo, casi por definición, es el opuesto al terrorismo (Tarlow, 2011). Turismo y terrorismo son dos contrastantes fenómenos que modifican la economía de los países ya que, mientras el turismo ayuda a promover y desarrollar la economía, el terrorismo la afecta negativamente (Ranabhat, 2015). Tradicionalmente se menciona que el turismo tiene el rol de ser un agente de desenvolvimiento y crecimiento económico para países en desarrollo, mientras que el terrorismo, en cambio, es normalmente visto como regresivo, anti-liberal, anti-globalización y en contra de la libre diseminación de ideas, siendo básicamente la filosofía opuesta al turismo (Korstanje & Clayton, 2012a).

En relación a esto, DePuma (2015) coincide y expone que el turismo y el terrorismo son opuestos en describir las formas de vida, ya que el turismo evoca relajación y diversión, mientras que el terrorismo se relaciona con destrucción, pánico, muerte y miedo. El turismo representa la libertad, la diversión, el encuentro y el intercambio cultural, el consumismo y el capitalismo; mientras que el terrorismo aborrece y lucha contra todas esas cuestiones. El turismo y el terrorismo, entonces, pueden ser considerados dos caras de la misma moneda.

No obstante, si bien el turismo y el terrorismo reflejan filosofías bien diferentes, existe cierta analogía entre ambos fenómenos. Korstanje y Clayton (2012a) exponen algunos puntos en común entre el turismo y el terrorismo, que hacen que estén altamente vinculados: ambos necesitan de tecnologías modernas para ser efectivos hoy en día, ambos dependen de los medios y ambos utilizan la manipulación de las percepciones de las personas. Los medios de comunicación son vitales para el sector turístico, por ejemplo, en cuestiones informativas, de promoción, de persuasión. Pero, también son esenciales para las organizaciones terroristas pues a través de ellos buscan, entre otras cosas, demostrar su poder, transmitir sus mensajes e ideologías al mundo e imponer miedo. El mismo proceso de globalización y de avances tecnológicos ha ayudado al crecimiento del sector turístico, pero también ha facilitado a las organizaciones terroristas en ciertas cuestiones como el proselitismo, la reclutación, el entrenamiento, la recaudación de fondos, la organización y el viaje hacia sus objetivos (Korstanje & Clayton, 2012a).

Turistas y sitios turísticos como objetivos de ataques terroristas

Ahora bien, ¿qué es lo que lleva a los terroristas a atacar sitios turísticos? Además de ganar inmediata visibilización, los destinos turísticos han sido recientemente los principales objetivos de ataques terroristas porque, generalmente, los turistas representan ideologías y valores contra la que los terroristas luchan y rechazan (Paraskevasa & Arendell, 2007). Los viajeros son marcados como objetivos por el valor simbólico que representan y, además, porque atraen la atención mundial, algo de lo que las organizaciones terroristas sacan gran provecho (Ranabhat, 2015).

Korstanje y Clayton (2012a) concuerdan en esta cuestión y exponen, además, que los terroristas atacan inocentes y vulnerables porque eso demuestra las fallas del Estado en proteger a sus ciudadanos y porque crea revuelo, miedo y pánico; y expresan que los turistas, son tanto inocentes como vulnerables, además de representar riqueza y consumismo. Esto los convierte en el objetivo perfecto y preferido por los terroristas para captar la atención mundial que buscan.

Las organizaciones terroristas suelen atacar ciudades o lugares muy populares y poblados. Generalmente, estos son grandes sitios turísticos y un ataque allí afecta directamente a la industria del turismo, ya que pone a prueba las percepciones y

pensamientos de los turistas sobre la seguridad y reducen su propensión de viajar (Ranabhat, 2015).

El terrorismo usa además, por ejemplo, mega festivales o eventos turísticos como una plataforma para mandar un mensaje al mundo (Skoll & Korstanje, 2014). Estos eventos son concurridos por una enorme cantidad de personas de distintos lugares del mundo que son usadas como rehenes o mensajeros, en pos de ganar la atención de los medios y a fin de mandar un mensaje a los potenciales viajeros para que reconsideren sus planes de viajes (Bysyuk, 2010).

Los terroristas atacan estos lugares porque son conscientes de la masividad de los mismos y, por lo tanto, del alcance de los efectos que puede generar un ataque en un sitio así. Ellos podrían atacar cualquier lugar, ciudad o país pero, debido a que buscan causar un impacto más allá del físico, optan por grandes sitios o eventos turísticos. De esta manera, se aseguran que el ataque tendrá atención de los medios a nivel mundial.

Por su parte, Tarlow (2014) expuso las principales razones por las cuales las organizaciones terroristas buscan atacar sitios turísticos. Algunas de ellas son:

- El turismo está interconectado con los centros de transporte, entonces un ataque en el turismo impacta en el transporte mundial.
- El turismo es un gran negocio y el terrorismo busca destruir economías.
- El turismo está interrelacionado con múltiples industrias; entonces, un ataque en el turismo puede también destruir otras industrias.
- El turismo debe lidiar con constantes flujos de nuevas personas, entonces los terroristas raramente son sospechosos.
- El turismo es la "sala de recibida" de una nación. Es el guardián de la imagen de la nación, de sus íconos, de su historia. Entonces, los centros turísticos son los museos vivientes de la riqueza cultural de una nación.
- Los terroristas suelen buscar objetivos que ofrezcan: número de víctimas masivas, publicidad y atención de los medios, provocar un gran daño económico y destrozarse un ícono.

Teniendo en claro estas cuestiones, se puede ver que no es casualidad que los sitios turísticos sean los objetivos más elegidos por los terroristas. Actualmente, la pregunta dejó de ser "si" las organizaciones terroristas atacarán objetivos turísticos, para pasar a ser "cuándo", "cómo" y "cuán preparado" está el destino para enfrentarlo y tratar con él (Paraskevasa & Arendell, 2007).

Como se mencionó previamente, en los últimos años la actividad terrorista sobre el turismo ha estado creciendo notablemente. Antes de poner el enfoque en el 11-S, uno de los mayores y más emblemáticos ataques terroristas de la historia, es preciso exponer algunos de los ataques más importantes en el sector del turismo. Tres estudios (Almeida García & Jiménez Serrano, 2018; Rojo, 2017 y Bysyuk, 2010) los identificaron y se presentan en una tabla a continuación:

Tabla 1: Atentados terroristas más emblemáticos en la historia del turismo

Atentado	Lugar y año	Víctimas
Toma de rehenes del Equipo Olímpico de Israel	Múnich, Alemania 1978	17 muertos
Ataque terrorista sobre turistas extranjeros	Lúxor, Egipto 1997	63 muertos
Toma de rehenes	Moscú, Rusia 2002	129 muertos
Múltiples ataques de bomba en trenes	Madrid, España 2004	151 muertos
Múltiples ataques de bomba en transportes públicos	Londres, Inglaterra 2005	56 muertos
Explosión de un coche bomba en una discoteca en centro turístico	Bali, Indonesia 2002	202 muertos y más de 300 heridos
Ataque a un complejo turístico a orillas del Mar Mediterráneo	Susa, Túnez 2015	38 muertos
Ataques en sitios turísticos	París, Francia 2015 y 2017	En total 156 muertos y 433 heridos
Atropello en paseo marítimo	Niza, Francia 2016	85 muertos y 303 heridos
Ataque en el aeropuerto Zaventem y en una estación de metro	Bruselas, Bélgica 2016	35 muertos y 340 heridos
Atropello en un mercado navideño en el centro de la ciudad	Berlín, Alemania 2016	12 muertos y 55 heridos
Atropello en calle comercial y peatonal central	Estocolmo, Suecia 2017	4 muertos y 15 heridos
Ataque en el famoso puente de Londres y en Borough Market	Londres, Inglaterra 2017	11 muertos
Ataque en un concierto internacional	Manchester, Inglaterra 2017	22 muertos y 59 heridos
Atropello masivo en las famosas Ramblas de Barcelona, que continuó al día siguiente en las calles de la ciudad de Cambrils	Barcelona y Cambrils, España 2017	16 muertos y 152 heridos

Fuente: Elaboración propia en base a los autores Almeida García y Jiménez Serrano (2018), Rojo (2017) y Bysyuk (2010).

A modo de concluir, se puede afirmar que los ataques contra sitios o infraestructuras turísticas tienen significativos efectos sobre el turismo y sobre los comportamientos de los viajeros (Brondoni, 2016). La vulnerabilidad del turismo a eventos externos negativos como estos ha definido la creciente importancia de la seguridad turística y de la gestión global de la misma como una parte integral en el sector del turismo y, además, condujo a la definición de procedimientos en gestión de seguridad y a la adopción de medidas en pos de proveer un mayor nivel de seguridad para el turista (Brondoni, 2016).

Capítulo 2: El 11-S

Previamente a los atentados del 11-S, Estados Unidos sufrió tres grandes ataques terroristas: una explosión de bomba en el *World Trade Center* (1993), una explosión en un Edificio Federal en la ciudad de Oklahoma (1995) y una explosión en el Parque Olímpico de Atlanta, durante los Juegos Olímpicos de verano (1996) (CNN, 2020). Estos ataques tuvieron una importante resonancia ya que llevaron al gobierno estadounidense a crear la ``Ley Antiterrorista y de Pena de Muerte Efectiva`` (1996), a fin de luchar contra el terrorismo (Ranabhat, 2015). Para ese entonces, la seguridad nacional ya era un tema de preocupación estatal.

No obstante, unos años después, el atentado del 11-S marcó historia a nivel mundial. Este fue un hito global y un antes y un después en muchas cuestiones. Una de las actividades que se vio perjudicada por este atentado fue la actividad turística mundial. Por ejemplo, los flujos internacionales de turismo se vieron modificados y redireccionados, y se implementaron nuevas medidas de seguridad y controles en aeropuertos y fronteras. Asimismo, se vio afectada la confianza del turista sobre la seguridad de viajar (Floyd, Gibson, Pennington-Gray, & Thapa, 2004).

Si bien el terrorismo es una práctica que existe hace muchos años, el 11-S fue una alarma que creó un estado de pánico y paranoia que llevó a que se relacionen dos temas que no eran muy vinculados en investigaciones: el terrorismo y el turismo (Korstanje & Clayton, 2012b). Hizo falta que el terrorismo golpeará directamente y de lleno en una potencia mundial para que el asunto se convirtiera en una cuestión de seguridad internacional. A partir de aquel momento el terrorismo pasó a ocupar los primeros puestos de las agendas mundiales (Cuadro, 2010).

Luego del 11-S, la seguridad mundial se convirtió en un tema primordial sobre el cual se necesitaba tomar cartas en el asunto. Este atentado cambió la forma en que los especialistas consideraban la seguridad turística, ya que hasta el momento se la asociaba casi exclusivamente al crimen local o a los delitos y se consideraba al terrorismo como una amenaza externa (Korstanje, 2015). A partir del 11-S la seguridad pasó a formar parte de los temas de discusión internacional y se convirtió en una de las cuestiones más importantes en el turismo y en la geopolítica.

El atentado

La mañana del 11 de septiembre quedó para siempre en el recuerdo de la sociedad internacional.

El martes 11 de septiembre de 2001, a las 8:45 am, un Boeing 767 de American Airlines se estrelló contra la torre norte del World Trade Center. El avión estaba cargado con 20,000 galones de combustible de avión. El impacto se produjo en el piso 80 de un histórico edificio de 110 pisos, matando y atrapando instantáneamente a miles de personas. Los medios transmitieron en vivo las imágenes durante la evacuación de lo que había parecido, inicialmente, un accidente. Dieciocho minutos después del primer choque, un segundo Boeing 767 de United Airlines se estrelló cerca del piso 60 de la torre sur del World Trade Center. El choque generó una explosión masiva. A las 9:45 am, el vuelo número 77 de American Airlines dio vueltas alrededor de Washington D.C. y se estrelló sobre la sede central militar del Pentágono. Debido a la gran cantidad de combustible una parte del enorme edificio colapsó. Entre civiles y militares, se reportaron 125 muertos, además de las 64 personas que estaban a bordo del avión. Menos de 15 minutos después de este ataque, la torre sur del World Trade

Center colapsó y se convirtió en una gigante nube de polvo y humo. A las 10:30 am, la otra torre también colapsó. Murieron alrededor de 3.000 personas, incluyendo 343 bomberos y paramédicos, 23 oficiales de policía de Nueva York y 37 oficiales de policía aeroportuaria. Casi 10.000 personas fueron heridas. Un cuarto vuelo, de United Airlines número 93, fue secuestrado y estrellado en un campo de Pennsylvania a las 10:10 am, del cual resultaron muertas las 45 personas que estaban a bordo. (Ranabhat, 2015, págs. 20-21)

Tanto el relato como las cifras de muertos y heridos de estos atentados son verdaderamente escalofriantes. Estos ataques constituyeron el acto terrorista más importante en la historia norteamericana y fueron adjudicados a la célula terrorista Al Qaeda, que estaba bajo el mando de Osama Bin Laden y tenía base en Afganistán (Helmbold, 2004). Se afirmó que desde la Segunda Guerra Mundial no había habido una situación que generase conflicto y que tuviese tan severas consecuencias a niveles internacionales (Helmbold, 2004). De hecho, el Departamento de Estado de los Estados Unidos lo declaró como el peor ataque de terrorismo internacional de la historia (Kondrasuk, 2004).

Se planteó que la singularidad y el gran impacto que generó este atentado se dio gracias a la conjunción de cuatro características: ``fueron unos atentados sencillos en su ejecución y, por tanto, muy complejos en su planificación y preparación; produjeron un elevado número de víctimas mortales; fueron los primeros atentados televisados de forma directa y a escala mundial y, finalmente, provocaron un extraordinario impacto aterrador tanto en la población norteamericana como en el resto del mundo`` (Calduch Cervera, 2001, p.33). Asimismo, los objetivos de los ataques representaban grandes símbolos de poderío económico y militar estadounidenses (Helmbold, 2004), por lo que el significado de los ataques fue verdaderamente profundo para la potencia norteamericana. Además de impactar en la sociedad estadounidense, el atentado del 11-S provocó grandes cambios en la sociedad internacional en muchos ámbitos, como por ejemplo en el político y en el turístico.

La respuesta internacional al 11-S

El 11-S marcó el comienzo del siglo XXI y dio lugar a grandes cambios en materia de política exterior, seguridad, derechos humanos y relaciones internacionales (Morales, 2005). El atentado y el impacto mediático de su transmisión en los medios provocaron una percepción de vulnerabilidad e inseguridad, tanto en la sociedad norteamericana como en la sociedad internacional, que demandaban seguridad, protección y venganza por los hechos (Calduch Cervera, 2001). Esta respuesta fue de esperar pues era lo que, entre otras cosas, el atentado pretendía generar: sensación de vulnerabilidad, miedo y temor. Una de las más grandes y poderosas potencias había sido atacada, entonces, ¿qué quedaba para los demás países? Estados Unidos quedó conmocionado frente a su vulnerabilidad y se encontró en obligación de actuar en respuesta a los atentados, de manera que no se pusiera en tela de juicio su capacidad de mantener el orden y la seguridad nacional (Palomo Garrido, 2016).

El atentado marcó un punto de inflexión en la seguridad y en el sistema internacional ya que alteró las prioridades en la agenda de seguridad de la ONU, pasando a ser el terrorismo la principal amenaza internacional (Palomo Garrido, 2016).

La Carta de las Naciones Unidas establece el principio de la solución de controversias internacionales por medios pacíficos, prohíbe el uso de la fuerza, y confiere al Consejo de Seguridad de la ONU la responsabilidad de mantener la seguridad y la paz internacional (Gamarra Chopo, 2007). Pero, a su vez, sobre la prohibición del uso de la

fuerza incluye dos excepciones: ``por un lado, el derecho de legítima defensa (artículo 51), por otro, las medidas de fuerza armada decididas, recomendadas o autorizadas por el Consejo de Seguridad de la ONU en el marco del Capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas (artículos 41 y 42)`` (Gamarra Chopo, 2007, p 236).

Frente al 11-S, el Consejo de Seguridad tomó cartas en el asunto y decidió redefinir su rol y sus funciones, apoyándose en el capítulo VII de la Carta de las Naciones Unidas. Según el mismo, esta institución sólo puede hacer uso de sus poderes si se constata la existencia de una amenaza o un quebrantamiento de la paz; por lo tanto, el Consejo de Seguridad definió el terrorismo como una amenaza para la paz y para la seguridad internacional a partir de 2001, modificando así su tratamiento a nivel internacional (Palomo Garrido, 2016).

De esta manera, los atentados fueron condenados por la comunidad internacional y despertaron a nivel mundial la concientización sobre la gravedad del terrorismo. La ONU, a través del Consejo de Seguridad y de la Asamblea General, intervino mediante la creación de ciertas resoluciones, que condenaron al terrorismo internacional y proclamaron la adopción de medidas para prevenirlo, combatirlo y reprimirlo (Iglesias Velasco, 2002). Además, otros entes internacionales como la OEA (Organización de los Estados Americanos) y la UE (Unión Europea) también desplegaron e implementaron medidas relacionadas a la prevención y al tratamiento del terrorismo, mediante acuerdos y resoluciones (Medina, 2006).

No obstante, por lo que iban a significar en la posterioridad de su aplicación, las resoluciones más relevantes a nivel mundial fueron las impuestas por la ONU. Por un lado, la Resolución 56/1 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 12 de septiembre de 2001 y la Resolución 1368 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas del 12 de septiembre de 2001 condenaron los ataques terroristas del 11-S como amenaza para la paz y seguridad internacional; llamaron urgentemente a la cooperación internacional para accionar en modo de hacer justicia por los atentados y para prevenir y erradicar los actos de terrorismo; y expresaron que tomarían las medidas necesarias para responder a estos ataques y para combatir el terrorismo internacional (Iglesias Velasco, 2002). Por otro lado, la Resolución 1373 del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas del 28 de septiembre de 2001, entre muchas otras cuestiones, reafirmó algunas resoluciones anteriores que expresaban el derecho inminente a la legítima defensa individual o colectiva frente a amenazas a la paz y seguridad internacional; advirtió la condena a aquellos estados que apoyen o financien actos terroristas; expresó la necesidad de que los Estados condenen, tipifiquen como delito y repriman cualquier actividad terrorista y proclamó la necesidad de tomar medidas preventivas en materia de seguridad (Iglesias Velasco, 2002).

La implementación de estas resoluciones por parte de la ONU y sus órganos dejan ver la importancia y el significado que tuvo el atentado del 11-S a nivel mundial. Sin embargo, estas resoluciones fueron sólo el comienzo de una serie de grandes hechos que se dieron posteriormente.

La respuesta unilateral estadounidense

Como se mencionó anteriormente, una de las resoluciones expuestas por la ONU reafirmó el derecho a la legítima defensa, individual o colectiva, frente a una amenaza a la paz y seguridad internacional. Pero ésta sólo debía ser en respuesta de un ataque armado previo y requería la autorización del Consejo de Seguridad (Palomo Garrido, 2016). De este modo y amparado por la Resolución 1368 de la ONU, el 14 de septiembre el Congreso de los Estados Unidos aprobó la Resolución 64, que autorizaba al

Presidente Bush a adoptar las medidas necesarias para el uso de la fuerza contra los responsables de los ataques del 11 de septiembre (Calduch Cervera, 2001). Como resultado y como parte de su lucha antiterrorista, Estados Unidos comenzó con una sucesión de agresiones bélicas, que iniciaron con un ataque a Afganistán, donde la célula de Al Qaeda tenía base (Palomo Garrido, 2016). Estados Unidos atacó Afganistán en octubre de 2001 haciendo uso de su derecho de legítima defensa e iniciando lo que se llamaría ``guerra contra el terrorismo''. Cabe destacar que existen muchas discusiones y cuestionamientos sobre la legitimidad de estos ataques.

Más tarde, en 2003, Estados Unidos atacó Irak, iniciando otra guerra a la que llamaría ``guerra preventiva''; ésta se basó en el principio de la legítima defensa pero hubo un pequeño cambio en su esencia, ya que Estados Unidos actuó ``preventivamente'' y no en respuesta a un ataque terrorista (Palomo Garrido, 2016). El gobierno estadounidense argumentó su accionar y su postura sosteniendo que la amenaza más grande era la inacción contra el terrorismo y que era mejor prevenir el ataque atacando de antemano, en lugar de esperar a que el enemigo actúe (Gamarra Chopo, 2007).

Previamente a este segundo ataque, Estados Unidos había presentado su nueva y agresiva política exterior y Estrategia de Seguridad Nacional, mejor conocida como ``Doctrina Bush'', que entre sus principios claves de base establecía que realizaría ataques militares anticipatorios sobre los Estados o fuerzas que se considerasen una amenaza para la seguridad nacional y que actuaría de manera unilateral (independientemente del Sistema Internacional) si fuese necesario (Palomo Garrido, 2016). Con este accionar, el gobierno estadounidense demostró su poder en el mundo, su postura unilateral y puso de manifiesto su fuerte objetivo de venganza en respuesta a los atentados del 11-S. El unilateralismo de Estados Unidos provocó un quiebre en el sistema de seguridad global multilateral que la ONU exponía (Palomo Garrido, 2016). En conclusión, el 11-S verdaderamente fue un antes y un después en términos de seguridad, turismo y geopolítica mundial.

Impacto en el turismo internacional

Los atentados del 11-S marcaron un punto de inflexión en la historia de Estados Unidos y no sólo tuvieron impacto en Nueva York, sino en los viajes por aire alrededor del mundo (Welledits, 2016). El turismo mundial sufrió fuertes consecuencias y cambió dramáticamente después de los ataques. Según el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (WTTC) después del atentado los viajes y el turismo mundial decrecieron un 7,4% (DePuma, 2015).

Como respuesta inmediata a los ataques, bajo la orden de la Administración Federal de Aviación (FAA), Estados Unidos cerró su espacio aéreo hasta el 13 de septiembre; a partir de ese día se reiniciaron de forma paulatina los vuelos desde y hacia Estados Unidos (Helmbold, 2004). Esto provocó fuertes variaciones en los flujos turísticos desde y hacia Estados Unidos. Además, el hecho de que los atentados se realizasen utilizando líneas aéreas comerciales hizo que la demanda reaccione de manera muy sensible al 11-S y que se produzcan cancelaciones masivas de manera general (Helmbold, 2004). La OMT expresó que, desde el 11 al 14 de septiembre, las reservas a través del sistema Amadeus cayeron un 28% (y específicamente en el mercado norteamericano un 74%) y aquellas a través del sistema Galileo cayeron un 40% (Helmbold, 2004). Estos números son sorprendentes en una actividad económica tan grande como el turismo, más aún al ser tan inmediatos y severos. Se calculó que el tráfico de pasajeros aerocomerciales alrededor del mundo disminuyó aproximadamente un 18% desde el 10 de septiembre hasta el 10 de octubre de 2001 (Kim & Gu, 2004) y, un mes después del

11-S, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) reportó una pérdida de 12 billones de dólares en viajes aéreos mundiales (Bysyuk, 2010).

Los efectos psicológicos de los atentados se dejaron ver muy claramente mediante la forma de actuar de los viajeros y mediante estos números presentados. Los patrones de viaje cambiaron radicalmente: cancelaciones, reprogramaciones de fechas y destinos, cambios en la forma de viaje y sustitución de ciertos medios de transporte, entre otros. La seguridad se convirtió en una de las mayores preocupaciones de los viajeros y aunque se introdujeron nuevas medidas de seguridad, las personas aún así se mantuvieron un poco más alejadas de los viajes aéreos (Dennis, 2012). Tanto potenciales como reales viajeros tenían miedo de viajar. El deseo de viajar de los turistas disminuyó en picada por la sensación de inseguridad y esto se vió reflejado gráficamente en los 4 millones menos de llegadas internacionales de turistas en 2001 en el mundo, en comparación con el año anterior (Dennis, 2012). Además, hay que destacar que los atentados se dieron al noveno mes del año, haciendo que estos números sean aún más significativos.

La OMT (2002), comparando el año 2000 con el 2001, registró que el crecimiento del turismo a nivel mundial disminuyó un -0,6% en llegadas internacionales, lo que significó el primer año de crecimiento negativo desde 1982. A su vez, las regiones también sufrieron variaciones diversas en llegadas internacionales de turistas: Américas -6,0%, Asia del Sur -4,5%, Oriente Medio -2,5%, Europa -0,7%, África 4,3% y Asia del Este y el Pacífico 5,5% (OMT, 2002). Estos números se dieron por el redireccionamiento de los flujos turísticos, ya que los turistas reemplazaron y sustituyeron algunos destinos por otros.

Asimismo, los números de llegadas de turistas internacionales después del 11-S también variaron dependiendo el país. Algunos países vieron severas disminuciones en llegadas mientras que otros se vieron beneficiados por los ataques, ya que fueron destinos alternativos que los viajeros buscaron para evitar los grandes mercados y sitios turísticos. Por ejemplo, Estados Unidos en el 2001 sufrió una disminución de llegadas internacionales del -10,7% (OMT, 2002). Canadá y México, al ser países vecinos y al tener una gran dependencia del turismo estadounidense, también sufrieron disminuciones en su crecimiento de llegadas por el turismo internacional de 0,2% y -4,0% respectivamente comparando el año 2000 y el 2001 (OMT, 2002). Países de Oriente Medio y adversos a la zona vieron disminuciones, tal vez, por ser asociados y percibidos como países propensos a sufrir ataques terroristas. Los ejemplos más claros fueron Egipto con -14,8% y Pakistán con -10,2% de llegadas internacionales (OMT, 2002). En contraste, por ejemplo, Malasia y China experimentaron un aumento en turistas internacionales del 25% y del 6,2% respectivamente (OMT, 2002).

Los cambios en los flujos turísticos mundiales no fueron los únicos cambios que se dieron en el turismo después del 11-S. Por causa de los atentados, la seguridad aérea dio un giro de 360°, ya que se impusieron normativas que prohibían viajar con ciertos artículos, se introdujeron nuevos controles de seguridad en los aeropuertos y se modificaron determinados protocolos de información y de visas. Muchos países adoptaron medidas más fuertes de control y de refuerzo de la seguridad en sus fronteras (Korstanje & Clayton, 2012a). Por ejemplo, muchos países ordenaron a las aerolíneas ofrecer cierta información sobre sus pasajeros previamente a su llegada al país, lo que se conoció como *Advanced Passenger Information* (API), traducido como "información del pasajero anticipada" (Aparicio Llobera, 2015). Además, un creciente número de países comenzó a solicitar a las compañías aéreas lo que se conoció como Passenger Name Record (PNR), que básicamente englobaba los datos de la reserva y algunos otros datos específicos del pasajero, por cuestiones de seguridad (Aparicio Llobera, 2015).

Hasta antes del 11-S, todas estas cuestiones no estaban contempladas ni implementadas. Luego del atentado y en los años siguientes, Estados Unidos fue pionero en la toma de estas medidas para reforzar su seguridad nacional y un gran número de países, siguiendo el ejemplo estadounidense, también comenzaron a adoptar e implementar estas medidas. La mayoría de estas hoy siguen vigentes e incluso se siguen implementando y creando nuevas medidas, a fin de mejorar lo más posible la experiencia de viaje y la seguridad de los turistas. Luego del 11-S, el viaje aéreo se ha convertido en el medio de transporte más seguro debido a todas las mejoras que se implementaron en materia de seguridad (Ranabhat, 2015).

Impacto inmediato en el turismo estadounidense

Los eventos del 11-S tuvieron un impacto inmediato en la industria del turismo mundial, así como en Estados Unidos donde, de un día para otro, la demanda cayó un 15% y los precios de los hoteles aproximadamente un 10% (Litvin & Lynn Alderson, 2003).

Debido al cierre del espacio aéreo estadounidense contiguo a los atentados, Estados Unidos reportó una inmediata disminución de turistas internacionales, especialmente de aquellos que arribaban en avión (Welledits, 2016). Las llegadas internacionales a Estados Unidos, durante septiembre de 2001 decrecieron un 29% (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004). Las razones de estos comportamientos de los turistas eran comprensibles y racionales: las personas preferían evitar un país que había sufrido un atentado terrorista tan grande como lo fue el 11-S.

Las personas alteraron sus hábitos de viaje por sentimiento de inseguridad de viajar. Esto se advirtió con los números que se presentaron anteriormente, pero también se pudo notar en los estadounidenses, quienes abandonaron el viaje aéreo y lo reemplazaron por los viajes en auto y en tren. En las semanas siguientes al atentado, casi dos tercios de los viajeros con motivos de placer indicaron menor disposición a volar y el 55% de los viajeros por motivos de negocios indicaron que, dentro de sus posibilidades, planeaban manejar hasta sus respectivos destinos, en lugar de volar (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004). En los tres meses siguientes al 11-S el tráfico en autopistas interestatales aumentó un 5,2%; en los primeros tres meses del 2002 un 3,7% y luego un 2,2% en los subsiguientes seis meses (Sheppard, 2009). Además del aumento del tráfico en las autopistas internacionales, se advirtió también un aumento en el número de pasajeros en la línea de trenes nacionales, conocida como Amtrak (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004).

Luego de la reapertura del espacio aéreo estadounidense, el tráfico de pasajeros domésticos disminuyó casi un 40% en comparación a los números del mismo período del año anterior (Sheppard, 2009). El miedo de volar y de viajar habían afectado profundamente a la sociedad norteamericana. Se conoce que para enero de 2002, el 14% de los estadounidenses había alterado sus planes de viaje, entre el 5 y 7% había reportado dejar de volar y el 45% de los viajeros con motivos de ocio creía que no era seguro hacerlo (Sheppard, 2009).

Las industrias turísticas estadounidenses reportaron una pérdida de alrededor de 2 billones de dólares en las dos semanas siguientes a los atentados (Ranabhat, 2015). Pero además de las consecuencias directas en el sector turístico, todos los sectores afines al mismo sufrieron increíbles pérdidas. Por ejemplo, estimaciones de la IATA expresan una pérdida directa en la industria aérea de cerca de 10 billones de dólares durante la semana siguiente a los atentados (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004). En octubre de 2001 el sector aéreo sufrió una disminución del 23% en volumen

de pasajeros domésticos y una disminución del 37% en volumen de pasajeros internacionales (Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004).

La industria hotelera también se vio afectada por masivas cancelaciones y por una disminución de la demanda, consecuente del declive de los viajes. Esta industria se encontró obligada a reducir los precios para atraer, por lo menos, a la demanda interna y mantenerse en pie como sector (Ranabhat, 2015). Se estimó que hubieron disminuciones de aproximadamente un 50% en la tasa de ocupación hotelera (Liu & Pratt, 2017). Asimismo, la industria gastronómica también sufrió las consecuencias de los atentados. En Estados Unidos más del 75% de los restaurantes depende del turismo doméstico y el atentado trajo una gran crisis en el sector gastronómico, ya que el número de turistas (sean nacionales o internacionales) se redujo de un día para otro (Ranabhat, 2015).

Reformas a nivel estatal en el gobierno de Estados Unidos

En los meses y años siguientes al 11-S el gobierno estadounidense tuvo que demostrar su capacidad de lidiar con el atentado y con todas las consiguientes consecuencias que éste trajo aparejado. Muchos analistas se preguntaron cómo semejante ataque había sido posible, y muchas de las respuestas coincidieron en denunciar una evidente falta de coordinación entre las diversas agencias gubernamentales encargadas de la seguridad nacional (Román Masedo, 2006). Por esto, inmediatamente luego del atentado, diversos departamentos y agencias del gobierno federal tomaron acción para reforzar la seguridad de los estadounidenses. En total, a nivel Federal una suma de 10,6 billones de dólares del Presupuesto Complementario de Emergencia de 2002 para lidiar con los ataques fue destinado a la seguridad nacional (Office of the Press Secretary, 2002). El accionar en pos de mejorar y reforzar la seguridad estadounidense se vio reflejado en una serie de numerosas acciones y cambios a nivel estatal. En el año siguiente a los ataques, más de 130 legislaciones relacionadas al 11-S fueron introducidas al Congreso de los Estados Unidos y 48 proyectos de ley y resoluciones fueron promulgadas o aprobadas (Kaczmarek & Lazarou, 2018).

La primera de la serie de respuestas a los atentados se dio unos días después de estos. El 20 de septiembre el Presidente de turno, Bush, anunció el nombramiento de un Consejero de Seguridad Interior, que se efectivizó en octubre, junto con la creación del Consejo de Seguridad Interior y la Oficina de Seguridad Interior, ambas dentro de la Oficina Ejecutiva del Presidente (Román Masedo, 2006). Estas fueron las primeras acciones que iban a marcar el comienzo de la respuesta estadounidense a los atentados.

Más tarde ese mes se dio uno de los cambios más sustanciales en materia de seguridad nacional: la creación de la ley *USA Patriot Act* (traducido como Ley Patriótica) en octubre de 2001. Este fue uno de los cambios legislativos más significativos desde el 11-S ya que facilitó la difusión de información entre agencias gubernamentales y habilitó el uso de vigilancia y de otros medios para investigar cuestiones relacionadas al terrorismo, al crimen organizado y al tráfico de drogas (Kaczmarek & Lazarou, 2018). Esta ley fue muy cuestionada y criticada porque violaba cinco de las diez enmiendas de la Constitución: “la libertad de expresión y reunión, la protección frente a registro y detenciones arbitrarias, el respeto de las garantías legales, el derecho a juicio público y la protección frente a castigos crueles e inusuales” (Palomo Garrido, 2016, p. 945).

Posteriormente, en noviembre de 2001, Bush promulgó la Ley de Seguridad de la Aviación y el Transporte (ATSA) que creó, entre otras cosas, la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) (Makinen, 2002). Esta agencia, dependiente del

Departamento de Transporte, fue responsable de cuestiones de seguridad en todos los tipos de transporte e incluyó, entre otras, el establecimiento de mano de obra federal para escaneos en los aeropuertos, el requerimiento del escaneo contra explosivos de todas las valijas y el endurecimiento de las puertas de las cabinas de los pilotos (Elias, 2004).

Al año siguiente, en noviembre de 2002, se promulgó la Ley de Seguridad Nacional (en inglés, *Homeland Security Act of 2002*), que estableció la creación de un nuevo departamento centrado específicamente en la seguridad nacional, llamado Departamento de Seguridad Nacional (*Department of Homeland Security* o DHS, sus siglas en inglés) y que puso a la agencia de Administración de Seguridad en Transporte dentro de éste (Elias, 2004). El establecimiento de este departamento fue otro de los cambios sustanciales más importantes luego de los atentados que marcaron un antes y un después en la historia de Estados Unidos y que parecieron responder a la necesidad de seguridad y firmeza que la sociedad estadounidense exigía. La creación del Departamento de Seguridad Nacional (en adelante, DHS) tuvo como objetivo centralizar en un solo departamento varias agencias vinculadas a distintos aspectos de la seguridad nacional que hasta el momento trabajaban de manera independiente (Román Masedo, 2006). Este nuevo departamento conformaría, reuniría y coordinaría todo el aparato de seguridad interna bajo un mismo techo, a fin de compartir, maximizar y optimizar el uso de recursos y de información (Vélez Salas, 2011). Entre las misiones más importantes de este departamento se encuentran: controlar los miles de kilómetros de frontera, la entrada y salida de personas y mercancías y hacer cumplir las leyes de inmigración y comercio. Para poder cumplir con estos objetivos, el DHS tiene competencia sobre la seguridad de las fronteras del país (sea terrestre, marítima o aérea), sobre los distintos cuerpos de policía (de fronteras, de aeropuertos, etc.) y sobre los cuerpos de naturaleza militar (Román Masedo, 2006). Este departamento ``nace con la misión principal de prevenir ataques terroristas, reducir la vulnerabilidad de los Estados Unidos frente al terrorismo y minimizar los daños y ocuparse de la asistencia inmediata en caso de que un ataque terrorista se produzca`` (Román Masedo, 2006, p.94).

No obstante, además de estas funciones, a este departamento le corresponden otras tareas relacionadas con diversos aspectos de la seguridad nacional como por ejemplo, la asistencia civil en caso de desastres naturales y la lucha contra el tráfico de drogas, a través del Servicio de Aduanas (Román Masedo, 2006). Por lo tanto y a modo de conclusión, el DHS es una estructura gigantesca de análisis de riesgos de diversa naturaleza y, además, una organización dedicada a la gestión de crisis y de sus consecuencias (Román Masedo, 2006). Las competencias del DHS son sumamente importantes para el desarrollo del turismo ya que este implica el movimiento libre y seguro de personas entre espacios y fronteras. Además, el turismo se encuentra expuesto a riesgos y amenazas de toda naturaleza, de modo que las funciones del DHS aportan y contribuyen al seguro desenvolvimiento de la actividad turística.

Entre otras acciones de naturaleza estatal en respuesta a los ataques, el gobierno estadounidense tomó una serie de medidas legislativas específicamente relacionadas con la inmigración. Por ejemplo, el mes siguiente a los ataques, Bush firmó una directiva para combatir el terrorismo a través de políticas de inmigración, que establecía ciertas regulaciones burocráticas y ciertos procedimientos relacionados con la seguridad y la inmigración; además, en 2002 se promulgó la ley de Seguridad Fronteriza Mejorada y de Reforma de Visa de Entrada (en inglés, *Enhanced Border Security and Visa Entry Reform*) que estableció nuevos requerimientos y procedimientos vinculados con la inmigración y las visas (Counihan, 2007).

Capítulo 3: Las medidas de seguridad implementadas por el gobierno de Estados Unidos en respuesta al atentado

Si bien Estados Unidos luego del 11-S tomó muchas medidas para incrementar la seguridad, algunas estuvieron específicamente direccionadas al turismo o estrechamente relacionadas con la actividad. A continuación y de forma cronológica, se presentarán las medidas más relevantes relacionadas al turismo tomadas por el gobierno estadounidense en cada año tras el atentado. Cabe aclarar que algunas medidas no poseen una fecha específica de aplicación, pues se fueron ejecutando paulatinamente y en diferentes momentos, dependiendo el lugar de implementación. Es pertinente recalcar también, que se presentarán los datos que pudieron ser recopilados y que existe la posibilidad de que algunos datos no estén publicados o que no se encuentren disponibles para el alcance del público general.

Posteriormente, se expondrán los flujos de turismo internacional y nacional estadounidense en los años siguientes al atentado, sus comportamientos y otros datos relevantes que serán útiles para el subsecuente análisis. Una vez presentadas estas cuestiones, en el capítulo 4, se procederá a analizar el comportamiento de los flujos y la influencia de las medidas de seguridad sobre éstos.

Medidas de seguridad específicamente relacionadas al turismo

Luego del 11-S se implementaron numerosas medidas de seguridad y modificaciones a nivel país, a fin de traer la situación de vuelta bajo control. Desde que el Presidente Bush asumió, en enero de 2001, los fondos para la seguridad en las fronteras aumentaron más del 66% (White House Office, 2006) y se estimó que, para Estados Unidos, el costo del ejército y de las medidas de seguridad implementadas fue de aproximadamente 3,2 billones de dólares (Korstanje & Clayton, 2012a). Ahora bien, ¿cuáles de las medidas de seguridad tomadas posteriormente al 11-S estuvieron específicamente relacionadas al turismo? Las mismas se presentan a continuación.

Año 2001

La medida más inmediata en respuesta a los atentados fue la cancelación de todos los vuelos internacionales, tanto desde o hacia el espacio aéreo estadounidense, por orden de la Administración Federal de Aviación, es decir, la entidad gubernamental responsable de la regulación de todos los aspectos de la aviación civil en los Estados Unidos (Aparicio Llobera, 2015). El equipo de respuesta inmediata de esta entidad también amplió la lista de ítems prohibidos de la Organización de Aviación Civil Internacional (incluyendo cualquier ítem con punta), recomendó el endurecimiento de las puertas de cabinas existentes y aceleró su proceso de diseño y producción (Aparicio Llobera, 2015).

El gobierno estadounidense comenzó con su respuesta firme a los atentados el 22 de septiembre de 2001, mediante la aprobación de la Ley de Estabilización del Sistema y Seguridad del Transporte Aéreo (en inglés *Air Transportation Safety and System Stabilization Act* o ATSSSA) (Bysyuk, 2010). El objetivo principal de esta ley fue estimular la estabilización de la industria aérea, por medio de subsidios en forma de compensaciones de cinco mil millones de dólares y préstamos estatales de un total de diez mil millones de dólares (Bysyuk, 2010). El fin de esta primera respuesta fue proveer apoyo inmediato al sector aéreo estadounidense para mantenerlo en pie y, además, para darle un impulso positivo a toda la economía (Bysyuk, 2010). Esta medida fue un paso sustancial para la supervivencia de la industria aérea.

Aunque la imposición de esta ley (ATSSSA) fue bastante efectiva como medida ante la crisis, fue extendida en noviembre de 2001 con la Ley de Seguridad de la Aviación y el Transporte (en inglés *Aviation and Transportation Security Act* o ATSA) (Bysyuk, 2010). Ésta estableció diferentes medidas de seguridad, tales como la implementación de más agentes aéreos y de seguridad en los aeropuertos, y la orden de suministrar a las tripulaciones de aviones con armas no letales. Además, se destinaron fondos adicionales para nuevos sistemas de seguridad, tanto en los aeropuertos como en los transportes en general (Bysyuk, 2010).

Las medidas de seguridad de emergencia en respuesta al 11-S incluyeron el incremento del nivel de seguridad en todos los tipos de transporte (aéreo, marítimo, ferroviario y urbano) y la presencia de Guardias Nacionales en ropas camufladas en los lugares públicos (Bysyuk, 2010). Por ejemplo, más de 9.000 Guardias Nacionales fueron designados para la seguridad de los aeropuertos (White House Office, 2002).

Además del incremento de la seguridad en los transportes domésticos, después del 11-S todos los controles de fronteras se volvieron mucho más estrictos: se estableció una Alerta Nivel 1 en los puntos de entrada al país (sea por tierra, aire o agua) y se ordenaron exámenes más intensos, tanto de personas como de cargas (White House Office, 2002). La intensificación de controles de este tipo se percibió más que nada en la seguridad aeroportuaria, afectando a los pasajeros aéreos y a sus equipajes.

Hasta el 11 de septiembre de 2001, el pre-escaneo de pasajeros aéreos estadounidense constaba de tres instancias: el Sistema de Preselección de Pasajeros Asistido por Computadora (en inglés *Computer Assisted Passenger Prescreening System* o CAPPSS), la respuesta de dos preguntas de seguridad hechas por agentes de aerolíneas y agentes de embarque, y la presentación de una foto de identificación al personal de la aerolínea (Elias, 2004). El Sistema de Preselección de Pasajeros Asistido por Computadora usaba algoritmos de computadora para identificar a los viajeros (basándose en sus comportamientos como pasajero, por ejemplo, el método de compra del pasaje) y los comparaba con perfiles de personas consideradas de riesgo en una base de datos nacional (Elias, 2004). Luego del 11-S, en todos los aeropuertos estadounidenses se incrementó el número de chequeo de equipajes y de personas de manera aleatoria (además de los chequeos regulares de todo aquel que entraba o dejaba un aeropuerto) y se aplicaron nuevas regulaciones y limitaciones sobre los equipajes de manos y los ítems que se podían llevar (Bysyuk, 2010). Además, se limitaron los sitios de acceso libre en los aeropuertos (White House Office, 2002) y se ordenó que sólo se podía ingresar a las zonas de los aeropuertos mostrando la posesión de un ticket aéreo (Bysyuk, 2010). También se implementaron sistemas de escaneos secundarios y se desarrollaron nuevos procedimientos de embarque de pasajeros (White House Office, 2002). Por ejemplo, las aerolíneas debían enviar la lista de los pasajeros a autoridades de seguridad del Estado antes del despegue y, cualquier pasajero que levantase una mínima sospecha, podía ser sacado del avión sin necesitar darle una explicación o razón (Bysyuk, 2010). Por todos estos cambios a los que se vieron expuestos los viajes aéreos y en consecuencia los pasajeros, se comenzó a requerir que los mismos arribasen al aeropuerto al menos 2 horas antes para los vuelos domésticos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

La seguridad en los aeropuertos se modernizó por la compra de nuevas cámaras de observación, nuevos escáneres para los controles y nuevos escáneres detectores de bomba (Bysyuk, 2010). Además, se entrenaron pilotos y tripulaciones de vuelos para estar preparados frente a escenarios de secuestro de aviones y se sometió a todo el personal que trabajaba en aeropuertos a una verificación y estudio de antecedentes (White House Office, 2002). Asimismo, el personal de seguridad de los aeropuertos tuvo

que pasar por avanzados entrenamientos en seguridad para prevención y resistencia en caso de potenciales amenazas (Bysyuk, 2010).

Por otro lado, en octubre de 2001, mediante la Ley Patriota estadounidense se aumentaron las competencias del gobierno de Estados Unidos en lo que respectaba la vigilancia y se impuso como norma obligatoria la detención de cualquier persona que pueda ser sospechosa de actividades terroristas (Aparicio Llobera, 2015).

En noviembre de 2001 se consolidó la anteriormente presentada Administración de Seguridad en el Transporte (en adelante, TSA) y adquirió la responsabilidad de control de los aeropuertos (Aparicio Llobera, 2015). También en noviembre, la Ley de Aviación y de Seguridad en el Transporte instruyó a la Administración Federal de Aviación estadounidense a publicar los nuevos estándares para las puertas de la cabina y a publicar el requerimiento de pantallas de detección de explosivos, que se utilizarían para todo equipaje facturado (Aparicio Llobera, 2015). Asimismo, esta ley estableció la recolección y la transmisión de información de pasajeros previa a los vuelos, bajo un sistema que se pasaría a conocer como Sistema de Información Avanzada de Pasajeros (en inglés *Advance Passenger Information System* o APIS) (Aparicio Llobera, 2015). Este sistema se aplicaba a todos aquellos vuelos con destino a Estados Unidos.

En diciembre de 2001, en Estados Unidos y en algunos otros países se implementó una medida de seguridad que obligaba a los pasajeros a quitarse los zapatos para ser filtrados y escaneados de manera separada; asimismo, se prohibieron encendedores de cigarrillos y fósforos en la cabina del avión (Aparicio Llobera, 2015). Esto sucedió luego de un incidente en un vuelo, en el que un pasajero intentó hacer estallar una bomba que cargaba en su zapato (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Por otro lado, en lo que respecta a los Parques Nacionales, el 11-S tuvo profundos y duraderos efectos en el Sistema de Parques Nacionales (McDonnell, 2013). Los ataques del 11-S reafirmaron el estado de los Parques Nacionales como símbolos fundamentales de los valores americanos, y por esta misma razón, se los consideró como posibles objetivos de futuros ataques (McDonnell, 2013). De esta manera y aunque las preocupaciones por la seguridad eran habituales en los Parques Nacionales, se implementaron nuevas medidas de seguridad que incluyeron, por ejemplo, personal policial, cámaras de seguridad y detectores de metales, entre otras (McDonnell, 2013). Se incrementó el personal en los Parques Nacionales y se actualizaron y mejoraron los equipamientos de seguridad y los procedimientos en Monumentos Nacionales, tales como la Estatua de la Libertad en Nueva York, el National Mall en Washington D.C., la Campana de la Libertad y el Independence Hall en Filadelfia y el Arco Gateway en St. Louis, entre otros (White House Office, 2002).

Año 2002

En enero de 2002 la Administración Federal de Aviación estadounidense finalmente publicó los nuevos estándares para las puertas de cabina, normas que las aerolíneas estadounidenses iban a verse obligadas a cumplir para abril de 2003 (Aparicio Llobera, 2015). Posteriormente, la Administración Federal de Aviación pidió a las compañías extranjeras con servicios a Estados Unidos que también instalaran las nuevas puertas en sus aviones (Aparicio Llobera, 2015). Para marzo de 2002, un gran número de aerolíneas completaron la instalación de las nuevas puertas de cabina (Aparicio Llobera, 2015). Las cabinas de pilotos, en la mayoría de los aviones, ahora contaban con una puerta blindada a prueba de balas (Bysyuk, 2010). Asimismo, los aviones fueron provistos con cámaras para que la tripulación pueda observar a los pasajeros en cualquier momento e incluso, las tripulaciones de algunos vuelos domésticos fueron

equipadas con armas no letales y fueron protegidas específicamente con oficiales de policía a bordo (Bysyuk, 2010).

Como se mencionó en el capítulo anterior, en 2002 se creó la ley de Seguridad Fronteriza Mejorada y de Reforma de Visa de Entrada, que tuvo como finalidad mejorar la habilidad de los encargados de los escaneos en las entradas al país, facilitar información relacionada a las fronteras entre las agencias federales de Estados Unidos y mejorar el seguimiento de aquellos poseedores de una visa estadounidense (Kaczmarek & Lazarou, 2018).

En 2002 los cambios más importantes en relación a la seguridad aeroportuaria fueron la federalización de los escaneos de personas en todos los aeropuertos comerciales de Estados Unidos (noviembre de 2002) y el requerimiento de escanear todos los equipajes facturados (diciembre de 2002) (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Antes de la federalización de los escaneos, estos dependían de las aerolíneas, es decir, eran privados. Con la federalización, el sistema de escaneo de personas pasó a estar en manos de una dependencia del Estado, la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA). Oficialmente este ente tomó responsabilidad de la seguridad de los aeropuertos en febrero de 2002 y, aunque inicialmente mantuvo algunos escaneos en manos de los privados, para fines de noviembre de 2002 ya se había instalado y había comenzado a actuar en todos los aeropuertos comerciales estadounidenses (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Otro de los grandes cambios que implementó la TSA para mejorar la eficiencia en los escaneos aeroportuarios fue aumentar el staff de los encargados de los mismos, a fin de reducir los tiempos de espera (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Antes del 11-S, habían aproximadamente 16.200 empleados privados, y para el final de 2002, la TSA había contratado 56.000 empleados para encargarse de los escaneos federales (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

A diferencia de los controles de pasajeros, antes del 11-S no había un sistema general de escaneos de equipaje facturado y sólo el 5% de ellos eran inspeccionados (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). La TSA introdujo el sistema de escaneo de equipaje de dos formas. En enero de 2002, las aerolíneas tenían que adoptar sistema llamado *Positive Passenger Bag Matching (PPBM)*, que consistía en que cada equipaje facturado debía estar asociado a un pasajero a bordo, o bien, escanear todos los equipajes facturados con alguno de los siguientes métodos para detección de explosivos: sistema de detección de explosivos (en inglés *Explosion Detection Systems* o EDS), detectores de trazas de explosivos (en inglés *Explosion Trace Detection* o ETD), perros detectores de explosivos o control manual del equipaje (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). El Congreso estadounidense requirió que la TSA instale máquinas de detección de explosivos en todos los aeropuertos comerciales para fines de 2002, no obstante, esta meta fue inalcanzable para varios aeropuertos, ya que estaban usando otros métodos de escaneos alternativos permitidos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Pese a esto, para enero de 2003, más del 90% de todos los equipajes facturados estaban siendo escaneados electrónicamente, ya sea usando máquinas de detección de explosivos o de detección de traza de explosivos, y el restante estaba siendo escaneado con alguno de los otros métodos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

La TSA configuró el proceso de escaneo en dos diferentes maneras: en la mayoría de los aeropuertos, primero los pasajeros realizaban el *check-in* y luego llevaban su equipaje a un área de escaneo; en los aeropuertos restantes, primero se escaneaba el equipaje de los pasajeros y luego se procedía a realizar el *check-in* (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). En cualquiera de los casos, si alguno de los escaneos detectaba la

presencia de explosivos o cualquier otro ítem prohibido, se procedía al escaneo manual del equipaje y muchas veces esto generaba quejas y descontentos en los pasajeros, ya que encontraban sus valijas abiertas o dañadas (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Año 2003

El gobierno de los Estados Unidos inauguró nuevas iniciativas de escaneo y de documentación, que mejoraron el acceso a información o a documentos robados o perdidos; además, implementaron el pasaporte biométrico o electrónico, que ayudó y reforzó la capacidad estadounidense de controlar quienes entraban y salían del país (White House Office, 2006). El pasaporte biométrico o electrónico cuenta con un chip electrónico que posee la misma información que en un pasaporte impreso, pero además posee un identificador biométrico (U.S. Department of Homeland Security, 2020). De esta manera, los datos biográficos y biométricos contenidos en el chip se pueden comparar con los documentos de viaje que presenta el viajero y así verificar su identidad (U.S. Department of Homeland Security, 2020). Este tipo de pasaporte ayuda a prevenir la duplicación o la falsificación de pasaportes, provee protección en caso de robo del pasaporte y protege la privacidad, entre otras cuestiones de seguridad (U.S. Department of Homeland Security, 2020). Antes del 11-S, había pocos estándares internacionales para documentos de identidad y pocas herramientas para comprobar identidades, en cambio, hoy en día existen estándares internacionales más fuertes en lo que respecta los pasaportes y los documentos de viaje, como el uso de biometría para validar la identidad de los viajeros (White House Office, 2006).

Por otro lado, si bien la norma fue anunciada en marzo de 2002, en noviembre de 2003 la Organización de Aviación Civil Internacional requirió que, en todos los vuelos internacionales y en aquellos vuelos de más de 60 pasajeros, se instalasen las nuevas puertas de cabina reforzadas (Aparicio Llobera, 2015).

Para finales de 2003, algunos aeropuertos estadounidenses habían instalado máquinas de detección de explosivos en las filas, que no requerían ni tiempo ni molestias adicionales en los pasajeros, ya que con este método los pasajeros simplemente otorgaban su equipaje facturado a los agentes de la aerolínea, en los mostradores de las aerolíneas (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Año 2004

Para enero de 2004, la TSA había desplegado e instalado más de 1.100 máquinas de detección de explosivos y más de 7.200 máquinas de detección de traza de explosivos en aeropuertos alrededor de todo el país (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

En 2004, el Presidente de los Estados Unidos firmó la Ley de Reforma de Inteligencia y Prevención del Terrorismo (en inglés *Intelligence Reform and Terrorism Prevention Act* o IRTPA). Esta ley era un fragmento final de un programa específico de la Ley Patriótica, que incluía también la Ley de Seguridad Fronteriza Mejorada y Reforma de Visa de Entrada de 2002 (en inglés *Enhanced Border Security and Visa Entry Reform Act*), la cual remodeló significativamente los procedimientos y las regulaciones de entrada al país (Bysyuk, 2010).

Con respecto a la entrada a Estados Unidos, algunos países necesitaban de una visa para hacerlo y otros no. Estados Unidos poseía, y aún posee, un Programa de Exención de Visado (en inglés *Visa Waiver Program* o VWP) con 39 países. Este programa le permite a los ciudadanos de los 39 países que forman parte viajar a Estados Unidos, por motivos de ocio y negocio, y permanecer allí hasta 90 días sin tener que tramitar

una visa (Department of Homeland Security, 2021). De manera contraria, todos aquellos viajeros que no provengan de alguno de esos 39 países necesitan de una visa para entrar al país y deben pasar por un procedimiento de aplicación de la misma (Bysyuk, 2010). Después del 11-S, estos procedimientos se volvieron mucho más estrictos. La "lista negra" de visitantes se expandió considerablemente, así como la lista de documentos necesarios para la obtención de la visa (Bysyuk, 2010). Todos los aplicantes debían estar completamente libres de cualquier contacto con organizaciones de crímenes o terroristas y las autoridades estadounidenses podían rechazar una aplicación de visa sólo por una mínima sospecha que pueda levantar cualquier dato en la información personal del aplicante (Bysyuk, 2010). Además, el costo promedio de aplicación de la visa pasó de 45 a 100 dólares y, por todos los controles de las aplicaciones, los períodos de espera para la obtención se volvieron el doble de largos (Bysyuk, 2010).

Año 2005

En marzo de 2005, Estados Unidos, México y Canadá lanzaron una Asociación de Seguridad y Prosperidad de Norte América (en inglés *Security and Prosperity Partnership of North America* o SPP) y, a través de esta iniciativa, trataron problemas de seguridad que afectaban a los tres países y reforzaron las áreas de escaneos, tanto de viajeros como de carga (White House Office, 2006).

En este mismo año, Estados Unidos estableció un sistema, en inglés llamado *Visitor and Immigrant Status Indicator Technology* (US-VISIT), que consistía en un sistema integrado y automático que registraba las entradas y salidas del país, verificaba las identidades y autentificaba los documentos de viaje de los extranjeros utilizando identificadores biométricos (White House Office, 2006). Para octubre de 2005, a todos los países pertenecientes al Programa de Exención de Visado se les requirió tener pasaportes biométricos (White House Office, 2006). Además, a todos los pasajeros se les tomaban impresiones de sus huellas dactilares para ser guardadas en los registros, sin importar si estaban incluidos o no en el Programa de Exención de Visado (Bysyuk, 2010).

Año 2006

En 2006 se impusieron algunas cuestiones más que nada relacionadas a la seguridad en los aeropuertos. Por ejemplo, en agosto no se permitió que traspasen los controles de seguridad los líquidos, aerosoles y geles en envases individuales superiores a 100 ml/3,4 oz (Aparicio Llobera, 2015). Los líquidos que quisiesen ser transportados debían ser colocados dentro de una bolsa de plástico transparente con capacidad de 1 litro (o un cuarto de galón) (Aparicio Llobera, 2015). Además, las computadoras (laptops) y otros equipos electrónicos debían ser escaneados por separado (Aparicio Llobera, 2015).

En conclusión, el 11-S fue un disparador de enormes cambios en la seguridad estadounidense, sobre todo en lo que concierne a la seguridad fronteriza y aeroportuaria. Todas estas medidas estuvieron dirigidas a proteger a los pasajeros de ataques terroristas y otras amenazas externas, además de proveerles soporte psicológico, confianza y asegurarles que otro evento de la magnitud del 11-S podía ser prevenido en el futuro (Bysyuk, 2010). Ahora, si bien las medidas mejoraron la seguridad aeroportuaria, también pueden haber causado algún tipo de molestia o incomodidad en los pasajeros y, sumado a otras cuestiones, haber afectado su deseo de viajar. Esto podría verse reflejado en los movimientos de los flujos internacionales y nacionales de turismo estadounidense, por lo que a continuación se presentarán los mismos, en el

período posterior al 11-S. También se expondrá información de algunos años anteriores, a modo de visualizar la tendencia de los flujos antes del atentado.

Flujos de turismo internacional y nacional estadounidense

En la Figura 2, que se encuentra a continuación, se exponen los movimientos del flujo de turistas internacionales que llegaron a Estados Unidos, desde 1999 a 2006. En el gráfico se puede observar claramente una disminución en el número de llegadas a partir del 2001, el año donde se produjo el atentado del 11-S. Se advierte que a partir del 2001 los números siguieron descendiendo año a año, llegando al punto más bajo en 2003. En el 2004 los números volvieron a ascender con respecto al año anterior y partir de ese año los números siguieron aumentando. Cabe recalcar que, incluso pasados 5 años del atentado (2006), la cantidad de turistas no retornó al número del año previo a los atentados (2000).

Figura 2: Llegadas de turistas internacionales a Estados Unidos



Fuente: Elaboración propia en base a datos de World Tourism Organization (2001); (2002b); (2003); (2004); (2005); (2006); (2007).

En la Figura 3 se presentan los movimientos del flujo de salidas de turistas internacionales desde Estados Unidos. En esta figura, al igual que en el Figura 2, se puede observar una tendencia negativa en los números desde el 2001. El punto más bajo también se encontró en el año 2003, pero ya en el año 2004 los números volvieron a crecer positivamente, remontando los valores que venían disminuyendo e incluso superando el número de turistas del año previo a los atentados (2000). A partir del 2004, la tendencia fue positiva y creciente.

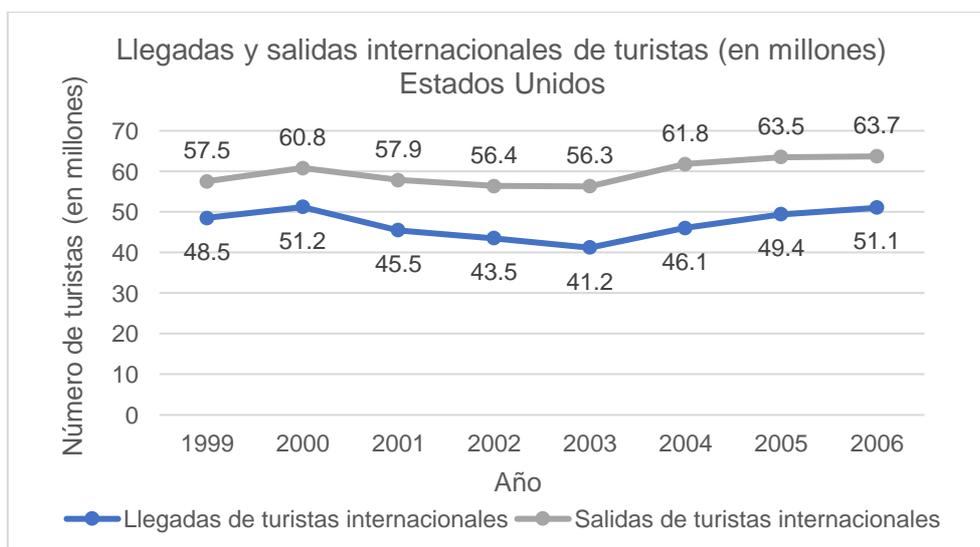
Figura 3: Salidas de turistas internacionales desde Estados Unidos



Fuente: Elaboración propia en base a datos de World Tourism Organization (2001); (2002b); (2003); (2004); (2005); (2006); (2007).

En la Figura 4, debajo de este párrafo, se exponen en una misma imagen los flujos de turistas internacionales, incluyendo tanto las salidas y las llegadas desde y hacia Estados Unidos. La idea de este gráfico es mostrar la similitud, no de los números, sino de las tendencias tanto crecientes como decrecientes de los valores, año a año. En ambos flujos, desde el 2001 y hasta el 2003 hubo una tendencia decreciente en los valores, y a partir del 2004 comenzaron a mejorar y a mostrar una tendencia positiva y creciente.

Figura 4: Llegadas y salidas internacionales a y desde Estados Unidos



Fuente: Elaboración propia en base a datos de World Tourism Organization (2001); (2002b); (2003); (2004); (2005); (2006); (2007).

A continuación, en la Figura 5 se presentan los viajes por turismo doméstico, registrados un año antes y tres años luego del 11-S. Según esta figura, en contraste a los viajes internacionales, la tendencia en los viajes domésticos no ha decrecido. Si bien la

diferencia en los valores de año a año es mínima, la tendencia se mantuvo creciente, aún luego de los atentados. Seguramente el turismo doméstico sufrió las consecuencias de los atentados y disminuyeron mucho los valores en los flujos, pero el impacto no fue tan significativo como a nivel internacional, ya que los valores se mantuvieron positivos.

Figura 5: Viajes por turismo doméstico en Estados Unidos



Fuente: Elaboración propia en base a los autores Bonham, Edmonds y Mak (2006). Datos obtenidos de Travel Industry Association of America (TIA, 2005).

Habiendo presentado estos gráficos, se advierte que entre el 2001 y el 2003 hubo una disminución del turismo internacional, tanto entrante como saliente de Estados Unidos. En contraste, lo que respecta al turismo doméstico estadounidense, este mantuvo números positivos, incluso luego del atentado. Más adelante se profundizará en el análisis del comportamiento de los flujos turísticos estadounidenses posteriores al atentado.

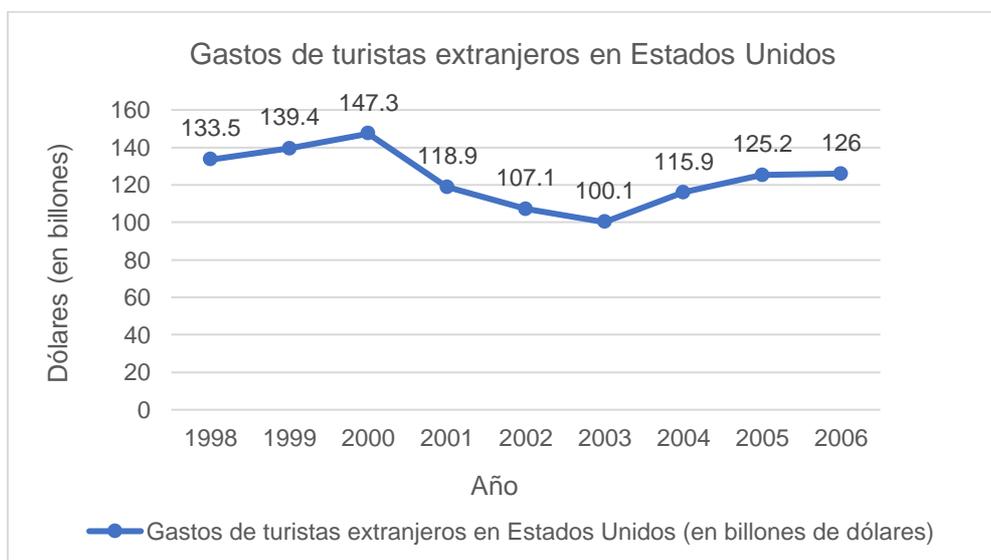
Gasto estadounidense en turismo internacional y doméstico

A continuación se expondrán otros datos que, si bien no son datos que se refieren a los flujos de turismo estadounidense, nos pueden aportar información importante para observar ciertas tendencias. Se presentarán datos sobre los gastos en turismo de residentes estadounidenses dentro y fuera del país, y también los gastos en turismo de turistas extranjeros en Estados Unidos. Generalmente, estos indicadores forman parte de un conjunto de herramientas que se utilizan para medir el impacto del turismo, por ejemplo, sobre la economía de un país. En este caso, estos indicadores aportarán al análisis ya que estos datos pueden proporcionar información sobre los comportamientos de los turistas y sobre la actividad turística en sí. Por ejemplo, que exista menos gasto en turismo en el exterior y más gasto en turismo dentro del país, puede sugerir que hay más movimientos en turismo doméstico y menos en términos de turismo internacional. Si fuese al revés, puede sugerir que hay más movimiento en flujos internacionales que en flujos domésticos.

La Figura 6 presenta los gastos de turistas extranjeros en Estados Unidos. Este tipo de gastos es denominado por el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo como *foreign*

spending y abarca los ``gastos dentro del país hechos por turistas internacionales, tanto en viajes por ocio y por negocio, incluyendo los gastos en transporte pero excluyendo los gastos internacionales en educación`` (World Travel & Tourism Council, 2019). Este tipo de gastos mostró una tendencia creciente hasta antes del atentado y en el 2001 presentó una abrupta caída. Luego, comenzó a mostrar tendencias nuevamente crecientes a partir del 2004. Cabe aclarar que la información expuesta en las Figuras 6, 7 y 8 corresponde a datos privados que fueron extraídos de la base de datos del Consejo Mundial del Viaje y el Turismo (en inglés *World Travel & Tourism Council Data Gateway*), con acceso específicamente otorgado para esta investigación. Asimismo, es pertinente aclarar que los valores presentados tienen el 1995 como año base y corresponden a precios reales (no nominales) y a la unidad de medida inglesa de billón (equivalente a mil millones de dólares).

Figura 6: Gastos de turistas extranjeros en Estados Unidos



Fuente: Elaboración propia en base a datos del World Travel & Tourism Council (World Travel & Tourism Council, 2019).

En la Figura 7 se presenta, en cambio, el gasto por turismo hecho por residentes estadounidenses en el exterior. Este tipo de gastos es nombrado por el Consejo Mundial del Viaje y el Turismo como *outbound travel & tourism expenditure* e incluye los ``gastos fuera del país hechos por residentes en sus viajes al exterior`` (World Travel & Tourism Council, 2019). En el gráfico se observan valores con tendencia creciente hasta el 2001, a partir del cual se presentó una tendencia decreciente hasta el 2004, pero incluso en ese año los valores no superan aquellos del año previo a los atentados (2000).

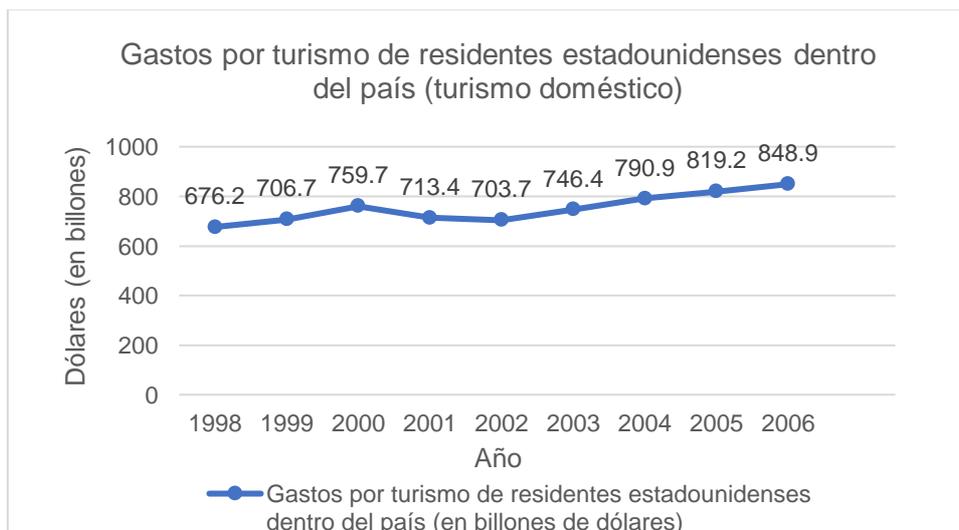
Figura 7: Gastos por turismo de residentes estadounidenses en el exterior



Fuente: Elaboración propia en base a datos del World Travel & Tourism Council (World Travel & Tourism Council, 2019).

En la Figura 8 se presentan los gastos por turismo de residentes estadounidenses dentro del mismo país, mejor expresado como gastos en turismo doméstico. El Consejo del Viaje y el Turismo presenta estos gastos como *domestic tourism spending* y los define como aquellos “gastos dentro del país hechos por residentes del mismo país, tanto en viajes por ocio y por negocio” (World Travel & Tourism Council, 2019). Cabe destacar que en esta categoría no se incluyen los bienes duraderos de consumo con multiusos, ya que estos no son usados sólo por propósitos turísticos. Se puede ver que este tipo de gasto disminuyó entre los años 2001 y 2002, y comenzó a mostrar valores crecientes a partir del 2003.

Figura 8: Gastos por turismo de residentes estadounidenses dentro del país



Fuente: Elaboración propia en base a datos del World Travel & Tourism Council (World Travel & Tourism Council, 2019).

A lo largo de los gráficos sobre gastos en turismo se observa que, tanto el gasto de turistas extranjeros en Estados Unidos como el gasto por turismo de residentes estadounidenses en el exterior, sufrieron una caída luego de los atentados. En líneas generales, los valores comenzaron a mejorar y a demostrar tendencias positivas a partir de 2003 y de 2004. La disminución en estos gastos turísticos puede tener correlación con el descenso en las llegadas y salidas internacionales presentado en los gráficos anteriores, ya que, si éstas disminuyen sería lógico que el gasto turístico correspondiente a ellas también disminuya.

En lo que respecta al gasto de residentes estadounidenses en turismo doméstico, éste también disminuyó luego de los atentados y comenzó a mostrar valores positivos a partir del 2003. No obstante, como se pudo contemplar en la Figura 5, luego de los atentados el turismo doméstico no mostró una tendencia negativa. Entonces, ¿por qué el gasto en turismo doméstico disminuyó pero no así los flujos de turismo doméstico? En relación a esto, los autores Bonham, Edmonds y Mak (2006) sostienen que esta disminución en el gasto pudo haberse dado por el cambio de tipo de viajeros domésticos. Por ejemplo, después de los atentados se advirtió un descenso en viajes domésticos por negocio, quienes eran aquellos viajeros que gastaban más, especialmente en convenciones y encuentros de trabajo (Bonham, Edmonds y Mak, 2006). Asimismo, esto pudo haberse debido a que los viajeros domésticos por ocio reemplazaron los grandes destinos por otros menos convencionales, otros medios de transporte y probablemente otro tipo de vacación. Todos estos factores juntos podrían explicar la reducción del gasto por turismo doméstico, aún con valores positivos en los flujos domésticos. Se advierte que de manera contraria a los gastos en turismo internacional, en el caso del gasto por turismo doméstico no existe una correlación del mismo con los flujos en ese tipo de turismo.

Capítulo 4 : Análisis de la influencia de las medidas de seguridad en los flujos turísticos estadounidenses, tanto internacionales como domésticos

Una vez presentados los comportamientos de los flujos turísticos en Estados Unidos, tanto nacionales como internacionales, se hará énfasis en la influencia que pueden haber tenido las medidas de seguridad tomadas por el gobierno estadounidense, luego del 11-S, en dichos flujos.

Turismo internacional estadounidense (llegadas y salidas internacionales)

Luego del 11-S, Estados Unidos sufrió un descenso inmediato en llegadas de turistas internacionales, y las razones de esto fueron, entre otras, la creciente preocupación por la seguridad y la recesión global de los años 2001 y 2002 (Welledits, 2016). Con el objetivo de aumentar la seguridad en los viajes aéreos, Estados Unidos siguió una política más dura en lo que respectaba a la emisión de visas y la concesión de acceso al país, haciendo menos atractivo o incluso imposible el viaje a este país (Welledits, 2016). Este incremento en la dureza de emisión de visas como respuesta a los atentados del 11-S puede haber sido, entre otros, uno de los factores influyentes en la disminución de llegadas de turistas internacionales al país.

Los residentes de Estados Unidos también redujeron sus viajes al extranjero. El número de viajes al exterior decreció continuamente desde 60,9 millones de viajes en 2000 a 54,2 millones de viajes en 2003 (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Sin embargo, fue mayor el descenso de las llegadas internacionales a Estados Unidos en comparación con la disminución de las salidas internacionales (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Esto se puede ver explícitamente en la Figura 4 del capítulo anterior (llegadas y salidas internacionales de turistas).

Para los autores Bonham, Edmonds y Mak (2006) el creciente número de regulaciones y requerimientos necesarios para obtener la visa de turista para visitar los Estados Unidos, hizo más difícil que los viajeros del extranjero desearan visitarlo. Costos más altos de aplicación y mayores tiempos de espera para obtener la visa son algunos de los ejemplos que pueden haber desalentado a viajeros internacionales. Incluso, a los ciudadanos de ciertos países también se les requirió pasar por entrevistas en persona, en caso de que quisieran obtener la visa. Asimismo, se impusieron nuevas medidas de seguridad en las embajadas estadounidenses, lo que significaba que los aplicantes debían esperar en largas filas para realizar el trámite (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Todas estas cuestiones y medidas pueden haber sido un causante de desaliento a la hora de desear viajar a Estados Unidos siendo extranjero y no estando incluido en el Programa de Exención de Visados.

Por otro lado, otros países facilitaron y redujeron sus restricciones y barreras regulatorias para las llegadas internacionales, para promover los viajes internacionales a su país, lo que también puede haber contribuido en la disminución del turismo internacional en Estados Unidos (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). El aumento de llegadas internacionales a otros países por la reducción de sus barreras regulatorias también puede dar indicio de cómo afectan estas medidas a los flujos turísticos, desalentando o alentando a los turistas a viajar. En algunos países estas medidas son tomadas, por ejemplo, a fin de regular la cantidad de turistas y para promover o desalentar el turismo, entre otras cuestiones estatales. En el caso de Estados Unidos, el principal detonante de estas medidas fue un atentado terrorista, por lo que los cambios en las políticas en la visa fueron en su respuesta y por cuestión de seguridad nacional.

En el capítulo anterior se dejó ver, claramente, la disminución de llegadas por turismo internacional a Estados Unidos (Figura 2). Si bien esto se pudo haber dado por la conjunción de varios factores, no se puede pasar por alto el efecto de los cambios en las políticas de la visa como un factor desalentador para los viajeros internacionales. Más adelante, se hará hincapié en esta cuestión.

Turismo doméstico estadounidense

Los viajeros estadounidenses no renunciaron completamente a sus viajes, sino que los reestructuraron y decidieron optar por destinos más cercanos, conocidos y accesibles, y utilizar medios de transportes percibidos como más seguros (Helmbold, 2004). Muchos líderes políticos defendieron y promovieron el viaje a destinos locales y, de esta forma, actuaban como promotores de la industria turística doméstica (Gut & Jarrell, 2007). La sustitución de destinos internacionales por locales fue notoria y creó una gran oportunidad para el turismo regional estadounidense (Gut & Jarrell, 2007).

Después del 11-S, el miedo de viajar en avión se había vuelto moneda corriente en la sociedad estadounidense y muchos viajeros comenzaron a utilizar otros medios de transporte. Posteriormente a los atentados, se observó específicamente un aumento en el número de viajeros estadounidenses que eligieron el automóvil. Según Bysuk (2010) la razón era que las personas preferían un modo de transporte con un alto nivel de control propio y, de hecho, más del 40% de los viajeros aclamaron que este era uno de los principales factores a tener en cuenta en sus viajes. Muchos viajeros ahora estaban dispuestos a subirse a sus autos y manejar hasta lugares que, previamente, eran considerados fuera del rango de manejo (Litvin & Alderson, 2003). Si bien sólo el miedo de volar puede haber sido una causa suficiente para este cambio de comportamiento de los viajeros, hay que tener en cuenta las nuevas medidas de seguridad que fueron implementadas. Por ejemplo, el tiempo adicional y los nuevos controles que implicaban volar, convirtió a vuelos cortos en vuelos más largos, por lo que la diferencia entre los tiempos de volar y manejar se vio disminuida (Litvin & Alderson, 2003). Estas medidas de seguridad pueden haber influido en la disminución de los viajes aéreos domésticos y también en la sustitución de los mismos por viajes en auto u otro medio.

Muchos destinos domésticos se vieron beneficiados por esta situación y vieron un aumento en sus llegadas de turistas. Por ejemplo, Charleston, una ciudad de Carolina del Sur con fuerte reputación como destino familiar, tuvo una gran ventaja al ser considerado un destino seguro, que podía ser alcanzado sin pasar por aeropuertos ni aviones (Litvin & Alderson, 2003). En contraste a la tendencia del turismo nacional, Charleston demostró una casi inmediata recuperación. A nivel nacional, en octubre, la demanda era casi un 10% menor comparado con el año anterior, mientras que en Charleston la disminución de la demanda en octubre fue sólo del 3% (Litvin & Alderson, 2003). A nivel nacional la demanda de viajes salió de los números rojos recién en abril de 2002, mientras que en Charleston desde noviembre se habían registrado números positivos, e incluso, para abril de 2002, alcanzó el número de visitantes más alto en un mes en la historia de la ciudad (Litvin & Alderson, 2003).

Otros lugares que también presenciaron un significativo aumento de llegadas luego del 11-S fueron Chimney Rock Park, un destino turístico local ubicado cerca de Asheville, Carolina del Norte (Gut & Jarrell, 2007) y Hawaii (estado de Estados Unidos). Por ejemplo, las llegadas desde el oeste de Estados Unidos hacia Hawaii se recuperaron rápidamente luego del 11-S, presentando en diciembre de 2001 un 0,9% más de llegadas que en diciembre de 2000 (World Tourism Organization, 2002a). Se comprobó que Hawaii se había recuperado completamente de las consecuencias del 11-S para finales de 2003, cuando el número de visitantes provenientes desde Estados Unidos

superó el número previsto para ese año (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Incluso, para el año 2004 el número de visitantes excedió al previsto por un 9% y en el 2005 un 18,5% (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). El contraste entre estos valores y los números internacionales fue claro ya que, como se presentó en el capítulo anterior, el año 2003 fue el peor año en términos de llegadas y salidas internacionales (Figura 4). Este contraste no es una simple coincidencia, sino que refleja el cambio de comportamiento de los turistas estadounidenses. Se sugiere que muchos viajeros estadounidenses estaban conscientemente tomando la decisión de viajar a destinos domésticos en lugar de viajar al exterior, a un mundo que era percibido por los estadounidenses como más peligroso (Bonham, Edmonds & Mak, 2006).

Como se mencionó anteriormente, los estadounidenses empezaron a viajar a lugares más cercanos, menos metropolitanos, más seguros. Esto se vio reflejado, por ejemplo, en una disminución de llegadas a Nueva York, la metrópoli que había sido el epicentro de los ataques del 11-S. Viajeros tanto domésticos como internacionales mostraban el mismo recelo de viajar a las ciudades grandes de Estados Unidos y, sobre todo, Nueva York no estaba en los principales planes (Catell, Kravis & Wylde, 2001). Particularmente, el declive en el número de visitantes a dicha ciudad reflejó el miedo y las preocupaciones acerca de la seguridad de los turistas, así como también un deseo de quedarse cerca de casa (Catell, Kravis & Wylde, 2001). Sin embargo, hay que tener en cuenta que Nueva York es una de las ciudades más famosas y turísticas del mundo. El destino respondió al desafío de recuperarse de los atentados con una poderosa campaña de promoción, enfocada principalmente en apoyar a la metrópoli con las visitas de turistas domésticos, como un acto de solidaridad en contra del terrorismo y como un acto de patriotismo (Bysyuk, 2010). Asimismo, comenzaron a organizarse encuentros de negocios en la ciudad, como un símbolo de apoyo a la misma (Bysyuk, 2010). Todo esto, en conjunto con las nuevas medidas de seguridad implementadas (cámaras de observación en puentes, en túneles, en calles, escáneres de bombas y aumento de la policía, entre otros) ayudaron a Nueva York a salir de la crisis (Bysyuk, 2010). Para el comienzo del 2002, ``la Gran Manzana`` se había convertido en la ciudad con la recuperación más rápida de los Estados Unidos (Bysyuk, 2010). En este sitio en particular, que había sido la principal afectada por los atentados, las medidas de seguridad pueden haber jugado un rol fundamental en el aumento de llegadas de turistas a la metrópoli, ya que la seguridad era en ese entonces una necesidad indispensable y el recelo más grande de viajar era por estas cuestiones.

Como se presentó en este apartado, luego del 11-S y en contraste con el turismo internacional estadounidense, se vieron grandes mejorías en el turismo doméstico. La combinación del aumento de este tipo de turismo y del declive de viajes al exterior en Estados Unidos sugiere que los estadounidenses sustituyeron los viajes al exterior por destinos domésticos (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Esto se puede ver explícitamente en los gráficos del capítulo anterior. Por ejemplo, en la Figura 3 se puede observar la caída de las salidas internacionales de turistas desde Estados Unidos. En contraste, en el Figura 5, se puede advertir la continua tendencia creciente de los viajes por turismo doméstico, aún luego de los atentados. Todo esto se puede haber dado por una conjunción de factores, pero la pregunta es, ¿qué tanto influyeron las medidas de seguridad en estos comportamientos? Ciertos autores investigaron y se centraron específicamente en esta cuestión y en la influencia de algunas medidas en particular. Sus estudios y resultados se expondrán a continuación.

El aumento de los controles aeroportuarios y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses

Como se ha podido observar en los capítulos previos, un gran número de medidas de seguridad aeroportuaria fueron impuestas luego del 11-S, esperando que éstas aumenten tanto la seguridad como la confianza de los pasajeros de viajar en avión. En el largo plazo esto sucedió e incluso la aviación se convirtió en el medio de transporte más seguro. No obstante, en el corto plazo, los pasajeros manifestaron lo que se conoció como "factor molestia", ya que las nuevas medidas de seguridad se habían convertido en un fastidio para el pasajero (Dennis, 2012). Por ejemplo, éstos debían arribar entre 2 y 3 horas antes de su vuelo e incluso podrían sufrir retrasos en los mismos, por demoras en los nuevos controles y escaneos (Dennis, 2012). Los controles más estrictos aumentaron significativamente los tiempos de *check-in* e incluso, entre 2001 y 2002, se recomendó que las personas arribasen a los aeropuertos entre 3 y 4 horas antes de sus vuelos (Bysyuk, 2010). Este fue uno de los factores que llevaron a los viajeros a alejarse de los aviones y optar por otros medios de transporte, como el auto o el tren (Dennis, 2012). Consecuentemente, al elegir otros medios para trasladarse, los pasajeros también eligieron otros destinos, más cercanos y, tal vez, considerados como más seguros. Estos fueron factores determinantes en los cambios de los flujos turísticos estadounidenses, que se vieron redireccionados hacia otros destinos.

Los autores Blalock, Kadiyali y Simon (2007), en su trabajo "The impact of Post-9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel" examinaron el impacto en la demanda de viajes aéreos en turismo doméstico estadounidense de ciertas medidas de seguridad aeroportuarias implementadas luego del 11-S. Se centraron específicamente en el escaneo de valijas en manos de la TSA y en la federalización del escaneo de pasajeros.

Para llevar a cabo su trabajo, los autores usaron datos de 5 años sobre el volumen de pasajeros aéreos domésticos, desde 1999 hasta el 2003, para situar al 11-S en el centro de su estudio. Utilizaron datos del Banco de Datos del Departamento de Transporte, en particular de la Encuesta de Orígenes y Destinos aéreos (DB1B) para obtener los volúmenes de pasajeros, y los comunicados de prensa de la TSA para establecer las fechas de adopción de las medidas de seguridad en los aeropuertos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). En lo que respecta a lo metodológico, los autores hicieron estimaciones y cálculos bajo modelos econométricos, que se corresponden con el método de investigación cuantitativa.

En su estudio, para asegurarse que los cambios en la demanda de viajes aéreos estaban relacionados a las nuevas medidas de seguridad aeroportuarias y no a otras cuestiones, los autores compararon un grupo de pasajeros que se veían afectados por las medidas y otro grupo que no. El grupo que no se veía afectado por las medidas de seguridad era un grupo de pasajeros que volaba el mismo vuelo, en el mismo aeropuerto y por la misma aerolínea, pero que hacían conexión, por lo cual ni ellos ni sus equipajes debían pasar por los nuevos escaneos introducidos.

Antes de proceder con su estudio, analizaron los posibles efectos de las medidas de seguridad en la demanda de viajes aéreos. Según los autores Blalock, Kadiyali y Simon (2007), los efectos de las medidas parecían ser ambiguos, ya que por un lado incrementarían la seguridad y confianza de los pasajeros, pero por otro lado harían del viaje aéreo algo más tedioso, debido a todos los nuevos controles y procedimientos de seguridad. Además, por ejemplo, los chequeos extensivos de equipajes al azar y las prohibiciones de transportar ciertos objetos básicos, como un corta uñas, incrementaban

lo engorroso de los nuevos controles para viajar (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Entonces, mientras que el incremento de la seguridad y de la confianza de los pasajeros formaría parte del efecto ``positivo`` y podía hacer que aumente la demanda de los viajes, lo fastidioso de los nuevos procedimientos formaría parte del efecto ``negativo`` y podía hacer que disminuya la demanda de los viajes aéreos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Asimismo, los escaneos de equipajes tendrían específicamente como efecto negativo el riesgo de daño o robo de los equipajes, y los escaneos de personas la cantidad de tiempo que llevaba pasar por los puestos de seguridad y escaneos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Otra cuestión que se presentó previamente a los estudios fue si los pasajeros también consideraban los procedimientos de seguridad en los aeropuertos de destino, a la hora de decidir si viajar y a qué lugar viajar, ya que desde aquellos iban a retornar luego. Blalock, Kadiyali y Simon (2007) asumían que la decisión de viajar de los pasajeros estaba sólo basada en los procedimientos de seguridad de los aeropuertos desde donde partían, es decir, de los aeropuertos de origen, ya que de ellos tenían más información. Para confirmar esta cuestión, los autores repitieron el análisis sólo en aquellos viajeros que retornaban, es decir, que hacían viaje de ida y vuelta. Asimismo, para asegurar la fiabilidad de sus estudios, también examinaron si los cambios en la demanda de viajes aéreos, en lugar de darse por los cambios en medidas de seguridad, podían ser en respuesta a cambios de precios o a cambios en los itinerarios de las aerolíneas.

Una vez realizados los estudios, en lo que respecta a los escaneos de equipaje, se encontró que el efecto ``negativo`` superaba el ``positivo``. Los resultados indicaron que los nuevos escaneos de equipajes en manos de la TSA generaron molestias o incomodidades a la hora de viajar en avión y redujeron la demanda de vuelos aéreos en un 6% en todos los aeropuertos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Se examinaron, además, específicamente los efectos en los 50 aeropuertos más concurridos, que cada año soportan más del 80% del total del volumen de pasajeros en el país y, en estos aeropuertos más grandes, el efecto fue aún mayor y la demanda se redujo un 9% (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Al mismo tiempo, no se encontró evidencia de que esto pase para los pasajeros que hacían conexión en los mismos vuelos y en los mismos aeropuertos (quienes no debían pasar por este tipo de escaneo) (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Los autores también observaron disminuciones más grandes en la demanda para vuelos cortos, ya que era más probable que los pasajeros reemplacen volar por manejar y así poder evitar los nuevos procedimientos de seguridad. En todo el estudio, el resultado más sobresaliente se percibió en aquellos vuelos cortos que partían desde los 50 aeropuertos más concurridos, los cuales vieron una disminución de la demanda del 16% (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

En contraste con los escaneos de equipaje, los resultados expusieron que la federalización de los escaneos de personas no tuvo un impacto significativo en los volúmenes de pasajeros domésticos. El escaneo de los equipajes hizo que los viajes aéreos sean menos atractivos, mientras que el escaneo de personas o bien no tuvo efecto en los pasajeros, o las molestias de estos escaneos fueron opacadas por el efecto positivo de aumentar la confianza de los pasajeros sobre la seguridad del sistema aéreo (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

En lo que respecta a los pasajeros que hacían viaje de ida y vuelta, en los aeropuertos de retorno, ni los escaneos de equipaje ni los de pasajeros tuvieron efecto en el modelo. Esto sugirió que, a diferencia de aquellos en los aeropuertos de origen, los efectos de los procedimientos de seguridad en los aeropuertos de retorno no tuvieron tanta influencia en la demanda de viajes (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007). Según los autores esto era consistente con la razonable suposición de que los pasajeros están más

familiarizados con los procedimientos de seguridad de los aeropuertos en sus lugares de origen.

Asimismo, se encontró que ni los cambios de precios de los vuelos ni los cambios en los itinerarios de las aerolíneas podían explicar los resultados encontrados. Esto se debió a que, por un lado, los precios permanecieron estables luego de la implementación de los escaneos de equipaje y, por otro lado, la frecuencia de los servicios no tenía correlación con la introducción de los mismos (Blalock, Kadiyali & Simon, 2007).

Según Blalock, Kadiyali y Simon (2007) los resultados sugieren que los esfuerzos por mejorar la seguridad aeroportuaria luego del atentado del 11-S, tuvieron la consecuencia inintencionada de reducir la comodidad de viajar en avión, lo que llevó a un descenso en la demanda por los viajes aéreos en turismo doméstico estadounidense.

Los resultados del estudio de estos autores exponen específicamente la influencia en la demanda de viajes aéreos de una medida de seguridad impuesta luego del 11-S. Desde luego hay muchas cuestiones y factores que no se pueden contemplar en este estudio, pero es evidente el efecto de los escaneos de equipaje en la reducción de la demanda de los viajes aéreos en Estados Unidos.

Los cambios en las políticas de seguridad de la visa y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses

Luego del 11-S hubieron ciertos cambios en las políticas de seguridad de la visa requerida para ingresar a los Estados Unidos. Aunque éstas no cambiaron muy significativamente, los procesos de evaluación y revisión de las aplicaciones de la visa fueron estandarizados e intensificados y se implementaron ciertos procedimientos administrativos relacionados con la emisión de visas y con la entrada en las fronteras de Estados Unidos (Cornwell & Roberts, 2010). En lo que a esto respecta, los autores Neiman y Swagel (2009) afirmaron que estos cambios no fueron una sorpresa, ya que los terroristas causantes del atentado habían ingresado al país con visas legítimas. De este modo, los cambios en las políticas de las visas fueron necesarios y una cuestión de seguridad nacional.

Como se mencionó anteriormente, no todos los países requerían de una visa para ingresar al país, sino sólo aquellos no incluidos en el Programa de Exención de Visado. Sin importar esta diferencia, todos los viajeros luego del 11-S fueron sometidos a controles de seguridad rutinarios (como el control de sus pasaportes y equipajes en su llegada a Estados Unidos) y se vieron expuestos a los cambios resultantes del incremento de seguridad en los aeropuertos (Neiman & Swagel, 2009). No obstante, sólo los visitantes de países extranjeros que no formaban parte del Programa de Exención de Visado fueron los que, además, sufrieron los cambios de las políticas de la visa (Neiman & Swagel, 2009).

Los cambios más grandes fueron el aumento del monto que se tenía que pagar para aplicar a una visa y el tiempo de aprobación de la misma. El costo de aplicación de la visa aumentó de 45 US\$ antes de los atentados, a 65 US\$ en junio de 2002 y a 100 US\$ en noviembre del mismo año (Neiman & Swagel, 2009). El tiempo de aprobación aumentó a períodos de entre 20 y 30 días, por un nuevo chequeo en las aplicaciones impuesto por el Departamento de Justicia (Neiman & Swagel, 2009). Además, los aplicantes de visa de ciertos países debían someterse a una entrevista en persona, en el Consulado o en la Embajada de Estados Unidos y los procedimientos de seguridad en aquellos sitios también se modificaron (Neiman & Swagel, 2009).

Como se ha expresado en el capítulo anterior, las llegadas internacionales a Estados Unidos disminuyeron significativamente luego del 11-S. El número de visitantes no-inmigrantes cayó más del 17% entre octubre de 2002 y septiembre de 2003, comparados con los números del año anterior (Neiman & Swagel, 2009). Luego de la caída abrupta del 11-S, los números fueron mejorando lentamente pero las llegadas de los no-inmigrantes no alcanzaron su valor previo al 11-S hasta finales de septiembre de 2005 (Neiman & Swagel, 2009). En relación a esto, tanto personas del sector público como del privado, afirmaron que políticas de visa más restrictivas fueron un factor importante detrás del descenso de llegadas a los Estados Unidos y expresaron que les preocupaba que esas medidas destruyan los negocios, tensando las relaciones con los clientes y obstaculizando nuevas oportunidades de negocios (Neiman & Swagel, 2009). Además, varios gobiernos extranjeros se quejaron porque los nuevos requerimientos de la visa y las nuevas medidas de seguridad estaban complicando el viaje de sus ciudadanos hacia Estados Unidos (Neiman & Swagel, 2009).

Así fue como Neiman y Swagel, para analizar si efectivamente los cambios en las políticas de las visas habían tenido efecto en la disminución de llegadas internacionales por ocio y negocio a Estados Unidos, llevaron a cabo un estudio titulado `` *The impact of post-9/11 Visa policies on travel to the United States* ``. Su trabajo investigó, específicamente, si estos cambios (que aplicaban sólo a los países que necesitaban de una visa para ingresar al país) contribuyeron al descenso de las llegadas a los Estados Unidos, o si tuvieron más impacto otras cuestiones tales como las mejoras de seguridad en los aeropuertos o los efectos psicológicos y económicos del atentado.

Para hacerlo, compararon la influencia de los ataques en las llegadas de viajeros que requerían una visa para ingresar al país y en viajeros que no, a fin de separar los efectos generados por los cambios en políticas de la visa, de cualquier otro efecto (por ejemplo, aquellos generados por cambios de seguridad más generales o por los efectos psicológicos del atentado). Los autores utilizaron datos de las llegadas de no-inmigrantes a los Estados Unidos obtenidos del Departamento de Seguridad Nacional, que incluyeron las llegadas mensuales desde el año 1998 hasta el 2003. Cabe aclarar que para la realización de este estudio se consideraron las llegadas de 62 países, aunque se excluyó a Argentina (porque fue excluido del Programa de Exención de Visado en 2002), a México y a Canadá.

En lo que respecta a lo metodológico, los autores de este trabajo utilizaron el método cuantitativo, empleando un modelo econométrico y un coeficiente para obtener los resultados de su análisis. Si ese coeficiente resultaba positivo, significaba que los cambios en las llegadas posteriores al 11-S a Estados Unidos se debían a una reducción más grande de personas provenientes de países no pertenecientes al Programa de Exención de Visado, en comparación de aquellas que pertenecían al mismo. Esto se realizó a fin de analizar si los cambios implementados en las visas posteriormente al 11-S disminuyeron el flujo de personas afectadas por ellos. No obstante, la mayoría de sus resultados generaron un coeficiente negativo, lo que sugería exactamente lo contrario.

El análisis arrojó como resultado que, luego del 11-S, las entradas al país de aquellos que requerían una visa no disminuyeron más que las de aquellos viajeros que no la precisaban. Incluso, los resultados sugirieron exactamente lo opuesto, es decir, que el descenso de llegadas fue mayor por parte de aquellos viajeros provenientes de países que estaban incluidos en el Programa de Exención de Visado (Neiman & Swagel, 2009).

Según los autores, varios factores pudieron explicar esto. Uno puede ser, por ejemplo, que los atentados tuvieron un efecto psicológico mayor en aquellos turistas provenientes de países incluidos en el Programa, haciendo que esos viajeros se encuentren más

reacios a viajar a Estados Unidos (Neiman & Swagel, 2009). Otro factor puede ser que el incremento en los escaneos por seguridad y otros tediosos controles hayan contribuido al ``factor de molestia`` de viajar con estos cambios, a los cuales los viajeros no incluidos en el Programa tal vez ya estaban acostumbrados (Neiman & Swagel, 2009).

Neiman y Swagel (2009) interpretaron los resultados de este análisis y sugirieron que los factores detrás del descenso de visitas a Estados Unidos no estuvieron relacionados con los cambios en las políticas de la visa posteriores al 11-S. En cambio, los autores plantean que esto pudo deberse a otros factores, como los efectos psicológicos del atentado y modificaciones de seguridad más generales. Los resultados de este estudio son contrarios a lo que ciertos analistas del tema asumían: que las modificaciones en las políticas de las visas luego del 11-S tuvieron un importante efecto en los viajes hacia Estados Unidos (Neiman & Swagel, 2009).

En conclusión, según este estudio, la caída de llegadas luego del 11-S de viajeros que no necesitaban una visa fue incluso mayor en comparación de aquellos que sí la necesitaban. Esto indicó que los cambios en las políticas de las visas no explicaron el descenso de llegadas a Estados Unidos, sino que lo que más importó fueron los cambios en las actitudes de los viajeros y en los regímenes de seguridad que afectaron las decisiones de todos los turistas (Neiman & Swagel, 2009). Según Neiman y Swagel (2009) era difícil decir por cierto por qué el número de personas que no necesitaban una visa disminuyó más (o al menos, en igual medida) que aquellos que si necesitaban una visa, pero que muchos factores en conjunto podían explicarlo. No obstante, es pertinente recalcar que pudo haber sesgos estadísticos que afecten los resultados (Neiman & Swagel, 2009) y que, además, el estudio sólo tomó en cuenta los primeros dos años luego del atentado.

Siguiendo esta misma línea de análisis, un año más tarde, los autores Cornwell y Roberts (2010) cuestionaron los resultados obtenidos por los estudios de Neiman y Swagel (2009), ya que el horizonte temporal de los mismos llegaba hasta septiembre de 2003, sólo dos años después del atentado, y muchos de los nuevos protocolos de seguridad no estaban implementados completamente para esa fecha. Algunos de los cambios impuestos en las políticas de seguridad de la visa fueron impuestos gradualmente en los años posteriores al 11-S, entonces puede haber tomado más tiempo notar alguna diferencia en las llegadas de no inmigrantes pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visado (Cornwell & Roberts, 2010). Cornwell y Roberts (2010) sostienen que, por ejemplo, inmediatamente luego del 11-S, la disminución de llegadas puede haberse dado por el cambio de preferencias de los viajeros, o por el mismo miedo a viajar, cuestiones que pueden haber afectado por igual tanto a viajeros pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visado. Por esto, consideraron que el horizonte temporal del estudio de Neiman y Swagel pudo haber sido muy restrictivo para detectar efectos en las llegadas de aquellos que requerían una visa, ya que era posible que los nuevos procedimientos implementados hayan tenido un efecto tardío o retrasado (Cornwell & Roberts, 2010).

Por estas razones y para tratar esas posibles deficiencias del trabajo de Neiman y Swagel, Cornwell y Roberts decidieron emprender su estudio y comprobar si, alargando el horizonte temporal, podían encontrar otros resultados. Su trabajo se tituló ``*The 9/11 Terrorist Attack and Overseas Travel to the United States: Initial Impacts and Longer-Run Recovery*``. Cabe destacar que Cornwell y Roberts trabajaron dentro del Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos, específicamente en la Oficina de Estadísticas de Inmigración, por lo que los datos que se presentaron en su estudio

fueron de fuente confiable. Además, ambos se especializan en investigación y uno de ellos, particularmente, en econometría.

Para llevar a cabo su estudio expandieron el horizonte temporal y modificaron el modelo econométrico estimado y usado por Neiman y Swagel, usando datos de llegadas de no inmigrantes desde el año 1981 hasta el año 2007. Alargar el horizonte temporal, tanto pre como post 11-S, le permitió a los autores confiar más en sus resultados. Para hacer su estudio utilizaron dos estrategias de estimación: la primera fue un modelo econométrico similar al de Neiman y Swagel, pero con horizontes temporales más largos; y la segunda involucró medir el período de recuperación de las llegadas posteriores al 11-S, desde ese momento hasta el 2007, tanto de los viajeros provenientes de países incluidos en el Programa de Exención de Visado como de viajeros provenientes de países no incluidos (Cornwell & Roberts, 2010). Así, si los cambios en seguridad posteriores al 11-S impactaron de diferente manera dependiendo si los viajeros pertenecían o no al Programa, entonces las llegadas de aquellos provenientes de países pertenecientes debían haber vuelto a los niveles anteriores al 11-S más rápido que aquellos no pertenecientes.

Estos autores analizaron las llegadas anuales extranjeras a los Estados Unidos de 69 países, excluyendo Canadá y México, durante los años 1981 y 2007, observando las llegadas de no inmigrantes integrados al Programa de Exención de Visado y de no inmigrantes no integrados al mismo y utilizando una visa B (por motivos de ocio o negocio). Así y manteniendo todos los demás factores constantes, si formar parte del Programa tuvo un efecto positivo y significativo en las llegadas posteriores al 11-S, entonces eso indicaría que viajeros que no pertenecían a él habían respondido de manera diferente a los protocolos de seguridad impuestos luego del 11-S (Cornwell & Roberts, 2010).

Los autores procedieron a su estudio y, en lo que respecta al uso del modelo econométrico similar al de Neiman y Swagel, los resultados en los coeficientes indicaron que las llegadas de viajeros provenientes de países incluidos y de aquellos no incluidos en el Programa de Exención de Visado no difirieron significativamente entre ellas en el período posterior al 11-S. Este resultado es consistente con el resultado de Neiman y Swagel (2009), quienes no encontraron diferencias considerables en esta cuestión hasta el año 2003.

Pero, como se discutió anteriormente, puede que las diferencias no hayan surgido hasta después del 2003, cuando se terminaron de implementar los protocolos de seguridad. La discusión radicaba en cuán rápido volvieron las llegadas de no inmigrantes pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visado a sus números previos al 11-S. Si las llegadas de los países no integrados al Programa se recuperaron más lento que aquellas de los países parte, entonces esto sería consistente con la existencia de una respuesta tardía a los procedimientos de seguridad relacionados a la emisión de las visas, de parte de aquellos afectados por los mismos (Cornwell & Roberts, 2010). De este modo, Cornwell y Roberts incorporaron en su modelo la medición del período de recuperación en las llegadas y aquí es cuando los resultados expusieron diferencias con los estudios de Neiman y Swagel. Las llegadas de viajeros incluidos en el Programa de Exención de Visado volvieron a sus valores anteriores al 11-S más rápido que las llegadas de viajeros no incluidos. Esto sugirió consistentemente que los viajeros, dependiendo si pertenecían o no al Programa, respondieron de diferente manera a los cambios de seguridad posteriores al 11-S (Cornwell & Roberts, 2010). Los resultados de este estudio ofrecieron soporte calificado para esta hipótesis e indicaron que aquellos viajeros provenientes de países no incluidos en el Programa de Exención de Visado pudieron haberse visto afectados en

una manera que el estudio de Neiman y Swagel pudo haber subestimado (Cornwell & Roberts, 2010).

Los resultados de este trabajo están en desacuerdo con aquellos encontrados por Neiman y Swagel. Aunque primero encontraron valores que coincidían con éstos autores, una vez que incorporaron a su estudio las recuperaciones de las llegadas, los resultados finales difirieron. Los autores Cornwell y Roberts (2010) pudieron comparar cuán rápido volvieron los números de llegadas (tanto de viajeros pertenecientes al Programa de Exención de Visado como de no pertenecientes) a sus valores previos al 11-S. De esta manera, encontraron que las llegadas de viajeros parte del Programa alcanzaron sus valores previos al 11-S para el año 2006. Esto no sucedió en las llegadas de viajeros no incluidos en el mismo, las cuales para el año 2007 seguían debajo de los niveles pre-atentado y esto concuerda con su hipótesis de que los protocolos de seguridad impuestos luego del 11-S impactaron de manera diferente en los no inmigrantes integrados al Programa de Exención de Visado y en aquellos no integrados.

A pesar de haber llegado a estas conclusiones, los autores recalcan que la diferencia en la recuperación de las llegadas también pudo haberse dado por un cambio de preferencias de los turistas o por cualquier otro factor externo, pero esto es algo que no pretendían ni pudieron comprobar en su trabajo. Asimismo, pese a haber trabajado en el Departamento de Seguridad Nacional, Cornwell y Roberts (2010) aclararon que la investigación y las conclusiones alcanzadas fueron personales y no necesariamente reflejaron las visiones de ese ente ni de cualquier otro dependiente del gobierno estadounidense.

[Síntesis de los principales estudios analizados sobre las medidas de seguridad y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses](#)

A modo de simplificar y para una mayor comprensión, se presenta a continuación una tabla comparativa de doble entrada (Tabla 2) que resume las cuestiones más relevantes de los últimos tres estudios analizados anteriormente sobre la influencia de las medidas de seguridad en los flujos turísticos estadounidenses. Se exponen el estudio de Blalock, Kadiyali y Simon (2007), presentado en el apartado ``El aumento de los controles aeroportuarios y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses´´, y los estudios de Neiman y Swagel (2009) y Cornwell y Roberts (2010), presentados en el apartado ``Los cambios en las políticas de seguridad de la visa y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses´´. Estos estudios fueron seleccionados para esta síntesis ya que fueron los principales trabajos tomados como antecedentes y recursos para realizar el análisis. Los tres trabajos poseen una característica compartida: realizan un estudio sobre ciertas medidas de seguridad tomadas luego del 11-S y analizan la influencia de las mismas sobre los flujos turísticos estadounidenses. Siendo éste su punto en común, el objetivo de esta tabla es sintetizar la información principal de los textos mencionados y realizar una comparación entre ellos.

Tabla 2: Síntesis de los estudios analizados sobre la influencia de las medidas de seguridad en los flujos turísticos estadounidenses

	Blalock, Kadiyali y Simon	Neiman y Swagel	Cornwell y Roberts
Título del estudio	“The Impact of Post-9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel”	“The impact of post-9/11 Visa policies on travel to the United States”	“The 9/11 Terrorist Attack and Overseas Travel to the United States: Initial Impacts and Longer-Run Recovery”
Año	2007	2009	2010
Horizonte temporal del estudio	1999 - 2003	1998 - 2003	1981 - 2007
Objetivo del estudio	Analizar el impacto del escaneo de valijas en manos de la TSA y de la federalización del escaneo de pasajeros en la demanda de viajes aéreos en turismo doméstico por parte de los estadounidenses	Analizar si los cambios en las políticas de la visa tuvieron influencia en la disminución de llegadas internacionales de no inmigrantes por motivos de ocio o negocio, o si tuvieron mayor influencia otros factores.	Analizar si los cambios en las políticas de la visa tuvieron influencia en la disminución de llegadas internacionales de no inmigrantes por motivos de ocio o negocio. Analizar el período de recuperación de las llegadas internacionales de no inmigrantes pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visado.
Fuente de datos	Banco de Datos del Departamento de Transporte, en particular de la Encuesta de Orígenes y Destinos Aéreos (DB1B). Comunicados de prensa de la TSA.	Departamento de Seguridad Nacional Estadounidense	
Método	Método de investigación cuantitativo. Estimaciones y cálculos bajo modelos econométricos.		

Resultados	<p>Los escaneos de equipajes en manos de la TSA generaron molestias o incomodidades a la hora de viajar en avión y redujeron la demanda de vuelos aéreos en turismo doméstico estadounidense.</p> <p>La federalización de los escaneos de personas no tuvo un impacto significativo en los volúmenes de pasajeros.</p>	<p>Luego del 11-S las entradas al país de aquellos que requerían una visa no disminuyeron más que las de aquellos viajeros que no requerían una visa. Incluso, los resultados sugirieron exactamente lo opuesto.</p>	<p>No hubieron diferencias significativas que indiquen que las llegadas de aquellos que necesitaban visa disminuyeron más que las de aquellos que no necesitaban.</p> <p>Las llegadas de viajeros pertenecientes al Programa de Exención de Visado volvieron a sus valores anteriores al 11-S más rápido que las llegadas de viajeros no pertenecientes al Programa.</p>
Conclusiones	<p>Los autores sugieren que las mejoras en la seguridad aeroportuaria luego del atentado del 11-S tuvieron la inintencional consecuencia de reducir la comodidad de viajar en avión y que esto causó un descenso en la demanda de los viajes aéreos domésticos.</p>	<p>Los autores plantean que los cambios impuestos en las políticas de la visa no fueron un disparador importante a la hora de reducir las entradas al país, sino que esto pudo haberse debido a otros factores, como los efectos psicológicos del atentado y modificaciones de seguridad más generales.</p>	<p>En un principio, los autores no encontraron diferencias significativas entre las llegadas post 11-S de países pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visado, lo que indicó la solidez de los estudios de Neiman y Swagel.</p> <p>No obstante, al medir el período de recuperación de llegada de los pertenecientes y no pertenecientes al Programa de Exención de Visados y al encontrar diferencias entre ambos, los autores sugieren consistentemente que los viajeros, dependiendo si pertenecían o no al Programa, respondieron de diferente manera a los cambios de seguridad posteriores al 11-S en las políticas de la visa.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los autores Blalock, Kadiyali y Simon (2007), Neiman y Swagel (2009), y Cornwell y Roberts (2010).

Finalmente, a modo de concluir, a lo largo de este capítulo se han presentado y se han analizado estudios que investigaron, específicamente, la influencia de ciertas medidas de seguridad implementadas luego del 11-S sobre los flujos turísticos estadounidenses. Si bien muchos factores pueden haber influido en los movimientos y comportamientos

de los turistas y, en consecuencia, de los flujos turísticos estadounidenses, es explícita la importancia e influencia que tuvieron las medidas de seguridad en los mismos.

Conclusiones

A lo largo de esta tesis se han presentado conceptos teóricos, información y datos, tanto cualitativos como cuantitativos, y un escenario histórico, que permitieron enmarcar en un contexto específico el problema de investigación disparador del presente trabajo: ¿qué influencia tuvieron las medidas de seguridad tomadas por el gobierno de Estados Unidos luego del 11-S en los flujos turísticos estadounidenses? A modo de responder a esta pregunta y mediante la utilización de una metodología cualitativa de análisis documental, se han ido alcanzando una serie de objetivos específicamente planteados a fin de poder cumplir con el objetivo general de la investigación: estudiar las medidas de seguridad y su influencia en los flujos turísticos estadounidenses.

En este trabajo se puede observar en profundidad el efecto que tuvieron, especialmente, los cambios en seguridad aeroportuaria y en las políticas de seguridad de las visas sobre los desplazamientos de turistas en Estados Unidos. Se concluye que las nuevas medidas de seguridad impuestas en relación con estos aspectos tuvieron una importante influencia en los flujos turísticos estadounidenses. Lo inferido se evidencia en los textos analizados, que cuentan con el respaldo de mediciones econométricas, así como también en los gráficos presentados en el capítulo 3, que exponen los movimientos de los flujos turísticos nacionales e internacionales estadounidenses posteriormente al atentado. Éstos pueden ser considerados como indicadores de naturaleza cuantitativa y pueden funcionar como soporte y fundamento numérico a lo estudiado de manera cualitativa. De este modo, a partir del análisis de los textos referidos al tema de investigación y de la observación de los movimientos en los flujos turísticos, se puede advertir que, luego del 11-S, los viajeros estadounidenses sustituyeron los viajes internacionales por viajes domésticos y, además, reemplazaron los viajes aéreos por otros medios de transporte. Estos factores, entre otros, estimularon el crecimiento del turismo doméstico e impulsaron el desarrollo de destinos turísticos regionales. En contraste, el turismo internacional estadounidense de salida y de entrada se vio perjudicado, tanto por las nuevas medidas de seguridad aeroportuaria como por los cambios en las políticas de seguridad de las visas ya que, junto con otras cuestiones, dificultaron y desalentaron el ingreso de turistas extranjeros al país. Es preciso recalcar el hecho de que existieron varios factores adicionales que, en conjunto, influyeron en los comportamientos de los turistas y, por tanto, en los flujos turísticos. Por este motivo, se advierte la existencia de ciertas discrepancias de los autores en el estudio del tema. No obstante, a partir de lo expuesto y analizado en esta investigación, y tomando como parámetro los estudios presentados y los indicadores previamente mencionados, se puede concluir que las medidas de seguridad tomadas por el gobierno de Estados Unidos posteriormente al 11-S tuvieron una influencia notable y sustancial sobre los flujos turísticos estadounidenses, tanto nacionales como internacionales. Considero que las medidas y las cuestiones de seguridad en general son sumamente importantes a la hora de alentar o desalentar el desarrollo de la actividad turística y que tienen un gran peso en los viajeros a la hora de tomar decisiones sobre un futuro viaje. De esta manera, se puede advertir la relevancia del factor seguridad en el sector turístico.

El 11-S marcó un punto de inflexión en materia de seguridad, turismo y geopolítica mundial. Este atentado significó el comienzo de investigaciones y estudios que relacionaron el turismo y la seguridad desde nuevas perspectivas y puntos de análisis. Las medidas que se tomaron e implementaron a nivel global luego del 11-S cambiaron para siempre ciertos aspectos contenidos en la actividad turística, especialmente aquellos relacionados con la seguridad. A partir de este atentado, la seguridad tomó una posición central, estratégica y determinante en el turismo, y por eso se destaca la relevancia del mismo en la historia mundial.

Es necesario reconocer, comprender y reflexionar sobre la importancia de la seguridad en la actividad turística. Por ejemplo, en el contexto actual de pandemia mundial debido al COVID-19, la seguridad más que nunca tiene un rol vital e imprescindible en el desarrollo de la actividad turística. Ahora bien, ¿se podría decir que existe una interdependencia entre el turismo y la seguridad? La respuesta a esta pregunta radica en la subjetividad de cada persona y en su manera de observar y analizar la cuestión, pues es pertinente recordar que el turismo es una actividad interdisciplinaria y que, dependiendo qué actor y desde qué espacio se estudie, la respuesta puede diferir. Sin embargo, en lo personal considero a la seguridad como un factor de esencial importancia para el exitoso desarrollo y crecimiento del turismo.

Esta tesis podría despertar nuevos interrogantes científicos y ser el disparador de futuras investigaciones que podrían extender el presente análisis. Lejos de ser un objeto de estudio acotado, se invita a seguir trabajando en el campo de investigación sobre la interrelación entre el turismo y la seguridad.

Referencias bibliográficas

- Adeloye, D., & Brown, L. (2018). Terrorism and domestic tourist risk perceptions. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 16(3), 217-233.
- Almeida García, F., & Jiménez Serrano, S. (2018). Turismo y terrorismo. Crisis y medios de comunicación. *Investigaciones Turísticas*(16), 23-45.
- Aparicio Llobera, M. (2015). *El consumidor ante los cambios en la seguridad aeroportuaria*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Au-Yong-Oliveira, M., & Costa, R. (2017). Adjusting marketing efforts for terrorism and tourism: An exploratory discussion on motivation and on the desire for safety. *Revista Turismo & Desenvolvimento* (27/28).
- Baker, D. (2014). The Effects of Terrorism on the Travel and Tourism Industry. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2(Article 9).
- Banco Mundial. (2018). *Banco Mundial Datos*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org>
- Blake, A., & Sinclair, M. (2002). *TOURISM CRISIS MANAGEMENT Responding to September 11*. Christel DeHaan Tourism and Travel Research Institute .
- Blalock, G., Kadiyali, V., & Simon, D. (2007). The Impact of Post-9/11 Airport Security Measures on the Demand for Air Travel. *Journal of Law and Economics*, University of Chicago Press , 50, 731-755.
- Bodemer, K. (2006). Los Problemas Actuales de Seguridad En El Espacio Europeo: Inseguridad Pública, Terrorismo Internacional y Crimen Organizado. *Revista Catalana de Seguretat Pública*.
- Bonham, C., Edmonds, C., & Mak, J. (2006). The Impact of 9/11 and Other Terrible Global Events on Tourism in the U.S. and Hawaii. *Journal of Travel Research*, 45, 99-110.
- Bourekba, M. (2020). COVID-19 y terrorismo: cuando la excepción confina la regla. *CIDOB* (622).
- Brondoni, S. M. (2016). Global Tourism and Terrorism. Safety and Security Management. *Symphonya. Emerging Issues in Management* (2), 7-15.

- Bysyuk, V. (2010). *Impact of 9/11 Terrorist Attacks on US and International Tourism Development*. Bachelor Thesis, Modul University Vienna, Vienna.
- Calduch Cervera, R. (2001). La incidencia de los atentados del 11 de Septiembre en el terrorismo internacional. *Revista Española de Derecho Internacional*, LIII(1-2), 173-202.
- Catell, R. B., Kravis, H. R., & Wylde, K. S. (2001). *Working Together to Accelerate New York's Recovery - Economic Impact Analysis of the September 11th Attack on New York*. Diane Pub Co .
- CNN. (2020). *Los principales atentados terroristas de la historia reciente de EE.UU.* Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/2020/01/15/los-atentados-terroristas-mas-mortiferos-de-la-historia-reciente-de-ee-uu/>
- Cornwell, D., & Roberts, B. (2010). *9/11 Terrorist Attack and Overseas Travel to the United States: Initial Impacts and Longer-Run Recovery* . Working Paper, United States Department of Homeland Security, Office of Immigration Statistics.
- Counihan, C. R. (2007). *American Immigration Policy since 9/11: Impact on Muslim Migrants* .
- Cuadro, M. (2010). De enemigos reales y absolutos. El terrorismo y la política: la "Guerra global contra el terror" y la despolitización del terrorismo. *Relaciones Internacionales*(38), 103-124.
- Dennis, E. (2012). How the tourism industry changed after 9/11. *Tourism Students Virtual Conference*. Obtenido de <http://www.travel-conference.co.uk/commentries.php?paper=157>
- Department of Homeland Security. (2021). *Visa Waiver Program*. Obtenido de U.S. Customs and Border Protection: <https://www.cbp.gov/travel/international-visitors/visa-waiver-program>
- DePuma, C. (2015). *Terrorized Tourists: A Study of the Impact of Terrorism on Tourism*. Honors Thesis, University of Southern Mississippi, Department of Management and International Business, Hattiesburg, Mississippi.
- Díaz, E. (2017). *Política Turística Revisada. Elementos de Teoría y Práctica*. Editorial Académica Española.

- Duran, A. (2017). *El turista y la percepción del riesgo. El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas*. Tesis de grado ,, Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata.
- Elias, B. (2004). *Aviation Security-Related Findings and Recommendations of the 9/11 Commission*. Report for Congress, Congressional Research Service- The Library of Congress.
- Floyd, M. F., Gibson, H., Pennington-Gray, L., & Thapa, B. (2004). The Effect of Risk Perceptions on Intentions to Travel in the Aftermath of September 11, 2001. *Journal of Travel & Tourism Marketing* , 19-38.
- Foley, F. (2016). Terrorismo y represión estatal: estrategia y normas en Francia y el Reino Unido. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*(112), 127-147.
- Gamarra Chopo, Y. (2007). La defensa preventiva contra el terrorismo internacional y las armas de destrucción masiva: una crítica razonada. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*(77), 27-251.
- García Parra, E. (2015). *Terrorismo y Turismo*. Grado en Turismo, Universitat Jaume I. Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques.
- Grünewald, L. A., Handszuh, H. F., Bonini, J., Ramírez Montero, V., Bravo Cuervo, J., Ganzo Olivares, J., Martínez Martínez, Y., Pérez Hervert, M., Keaton, K. (2010). *Seguridad Turística. Municipio, Turismo y Seguridad*.
- Grünewald, L. A. (2010). La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda. En L. A. Grünewald, H. F. Handszuh, J. Bonini, V. Ramírez Montero, J. Bravo Cuervo, J. Ganzo Olivares, . . . K. Keaton, *Seguridad turística. Municipio, Turismo y Seguridad* (págs. 19-34).
- Gut, P., & Jarrell, S. (2007). Silver Lining on a Dark Cloud: The Impact of 9/11 on a Regional Tourist Destination. *Journal of Travel Research*, 46, 147-153.
- Handszuh, H. F. (2010). Destinos seguros en el marco del Turismo. En L. A. Grünewald, H. F. Handszuh, J. Bonini, V. Ramírez Montero, J. Bravo Cuervo, J. Ganzo Olivares, . . . K. Keaton, *Seguridad turística. Municipio, Turismo y Seguridad*.
- Helmbold, G. (2004). *Crisis de las Aerolíneas Mundiales*. Monografía de Graduación , Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta edición*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ibarra, V., & Nieves, M. (2016). *La seguridad internacional determinada por un mundo on-line: el Estado ante el desafío del terrorismo y la ciberseguridad*. Objeto de conferencia , Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Iglesias Velasco, A. J. (2002). La respuesta internacional ante los ataques terroristas contra Estados Unidos. *Revista Electrónica de Estudios Internacionales*(4).
- Kaczmarek, M., & Lazarou, E. (2018). *US counter-terrorism since 9/11: Trends under the Trump administration*. Briefing, EPRS | European Parliamentary Research Service, European Parliament Liaison Office.
- Kim, H., & Gu, Z. (2004). Impact of the 9/11 terrorist attacks on the return and risk of airline stocks. *Tourism and Hospitality Research*, 5(2), 150-163.
- Kondrasuk, J. N. (2004). The Effects of 9/11 and Terrorism on Human Resource Management: Recovery, Reconsideration, and Renewal. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 16(1), 25-35.
- Korstanje, M. E. (2015). Seguridad y terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Somnez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow. *Tourisme de masse vs. tourisme alternatif* (31-32).
- Korstanje, M. E., & Clayton, A. (2012a). Tourism and terrorism: conflicts and commonalities. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(1), 8-25.
- Korstanje, M. E., & Clayton, A. (2012b). Turismo: el terrorismo por otros medios. *Revista Hospitalidade*, IX(1), 53-81.
- Lerner, J., Gonzalez, R., Small, D., & Fischhoff, B. (2003). Effects of Fear and Anger on Perceived Risks of Terrorism: A National Field Experiment. *Psychological Science*, 14(2), 144-150.
- Litvin, S. W., & Lynn Alderson, L. (2003). How Charleston got her groove back: A Convention and Visitors Bureau's response to 9/11. *Journal of Vacation Marketing*, 9(2), 188-197.
- Liu, A., & Pratt, S. (2017). Tourism's vulnerability and resilience to terrorism . *Tourism Management*, 404-417.

- Makinen, G. (2002). *The Economic Effects of 9/11: A Retrospective Assessment*. Report for Congress, Congressional Research Service- The Library of Congress.
- Martínez Cárdenas, R., & Trejoluna Puente, O. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 255-273.
- McDonnell, J. A. (2013). *The National Park Service: Responding to the September 11 Terrorist Attacks*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Medina, A. L. (2006). *Terrorismo, Contraterrorismo, Democracia y Derechos Humanos: Una relación compleja*. Objeto de conferencia, Instituto de Relaciones Internacionales, La Plata, Buenos Aires .
- Morales, O. (2005). 11- S, 11-M, 7-J: atentados Los editoriales del día después en la prensa nacional. *Questión* (7).
- Neiman, B., & Swagel, P. (2009). THE IMPACT OF POST-9/11 VISA POLICIES ON TRAVEL TO THE UNITED STATES. *Journal of International Economics*, 78(1), 86-99.
- Office of the Press Secretary. (2002). *Strengthening Homeland Security Since 9/11*. White House.
- OMS. (2005). *Manual de Bioseguridad en el Laboratorio*. Ginebra.
- OMS. (2020). *Uso racional del equipo de protección personal frente a la COVID-19 y aspectos que considerar en situaciones de escasez graves orientaciones provisionales*.
- OMT. (s.f.). Glosario de términos turísticos. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- OMT. (2001). *Introducción al Turismo*
- OMT. (2002). *Tourism Highlights 2002 Edition*.
- OMT. (2020a). *Turismo y Covid-19*.

- OMT. (2020b). *Declaración conjunta sobre el turismo y el covid-19. La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y la coordinación*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-omt-oms-llamamiento-a-la-responsabilidad-y-la-coordinacion>
- Onghena, Y., & Milano, C. (2015). Certezas e incertezas del turismo: movilidad y encuentro. *NOTES INTERNACIONALS CIDOB*(116).
- ONU. (2008). *Los Derechos Humanos, el Terrorismo y la Lucha contra el Terrorismo*. Folleto informativo N° 32, Oficina del alto comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH).
- Palomo Garrido, A. (2016). La lucha antiterrorista y el nuevo sistema de seguridad internacional tras el 11 de Septiembre: ¿una consecuencia lógica? *Foro Internacional* , LVI 4 (226), 941-976.
- Paraskevasa, A., & Arendell, B. (2007). A strategic framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destinations. *Tourism Management*, 28, 1560-1573.
- Ramírez Montero, V. (2010). La importancia de la seguridad turística para los destinos turísticos. Caso: Costa Rica. En L. A. Grünwald, H. F. Handszuh, J. Bonini, V. Ramírez Montero, J. Bravo Cuervo, J. Ganzo Olivares, . . . K. Keaton, *Seguridad turística. Municipio, Turismo y Seguridad*.
- Ranabhat, K. (2015). *Effects of terrorism in tourism industry. A case study of 9/11 Terrorist Attacks in World Trade Center*. Bachelor's Thesis, Centria University of Applied Sciences, Degree Program in Tourism.
- Ribeiro, R. B. (2012). El terrorismo desde el aspecto jurídico y político Análisis de casos particulares de cada estado: el caso de Brasil. *Boletín Informativo de la Cátedra Brasil*(10).
- Rojo, M. B. (2017). *Impacto del terrorismo internacional en el turismo a partir del 11-S. Caso de estudio: atentados del 11-M en Madrid, España*. Tesis de grado, Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de La Plata.
- Romagnoli, M. (2016). The Effects of Terrorism on Tourism: (Inter)relations, Motives & Risks. *AlmaTourism. Journal of Tourism, Culture and Territorial Development. Special Issue* (5).
- Román Masedo, L. (2006). *Consecuencias del 11-S sobre la administración federal norteamericana*.

- Sánchez Mendoza, V. V. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el Turismo. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 1(1), 61-75.
- Sheppard, B. (2009). *The Psychology of Strategic Terrorism. Public and government responses to attack*. Routledge.
- Skoll, G. R., & Korstanje, M. E. (2014). Terrorism, homeland safety and event management. *International Journal of Hospitality and Event Management*, 1(1), 95-110.
- Tarlow, P. E. (2011). Tourism disaster management in an age of Terrorism. *International Journal of Tourism Anthropology*, 1(3/4), 254-272.
- Tarlow, P. E. (2014). *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann. Elsevier.
- U.S. Department of Homeland Security. (2020). Obtenido de <https://www.dhs.gov/e-passports>
- Vélez Salas, A. (2011). *Efectos y consecuencias del 11-S. Una perspectiva ético-política*. Tesis Doctoral , Institut Universitari de Cultura, Departament d'Humanitats.
- Welledits, V. (2016). *People's Perceptions and Behavior towards Destinations that have been affected by Terrorism*. Thesis for Degree Bachelor of Business Administration in Tourism and Hospitality Management, Vienna University .
- White House Office. (2002). Strengthening Homeland Security Since 9/11. Office of the Press Secretary. Obtenido de <http://www.whitehouse.gov/news/releases/2002/04/20020411-8.html>
- White House Office (2006). 9/11 Five Years Later: Successes and Challenges. Obtenido de Homeland Security Digital Library : <https://www.hsdl.org/?abstract&did=466651>
- World Tourism Organization. (2001). *Tourism Highlights 2001*.
- World Tourism Organization. (2002a). *Tourism Market Trends: Americas 2002 Edition*.
- World Tourism Organization. (2002b). *Tourism Highlights 2002*.

World Tourism Organization. (2003). *Tourism Highlights 2003*.

World Tourism Organization. (2004). *Tourism Highlights 2004*.

World Tourism Organization. (2005). *Tourism Highlights 2005*.

World Tourism Organization. (2006). *Tourism Highlights 2006*.

World Tourism Organization. (2007). *Tourism Highlights 2007*.

World Travel & Tourism Council . (2019). *WTTC DATA GATEWAY*. Obtenido de <https://tool.wttc.org>

Zambrano, M. E., & Esliman, P. (2002). *La seguridad internacional y el terrorismo no convencional*. Objeto de conferencia , Instituto de Relaciones Internacionales (IRI) , La Plata.