

industria apoyada por el gobierno. Casos conocidos como el de Irlanda del Norte, Israel, Egipto, Turquía y otros muestran la repercusión que los actos terroristas tienen en los volúmenes de viajeros y de ingresos pero, así mismo, que es posible contrarrestarlos y sobreponerse a sus nocivos efectos.

En Colombia, a pesar de la pésima imagen que se ha difundido del país en el mundo, se han hecho esfuerzos porque el conflicto en vez de disminuir la capacidad de desarrollo turístico, aumente y fortalezca las regiones.

Palabras claves: Turismo fenómeno contemporáneo, negocio, moderna industria, información de seguridad, impacto real de los impactos terroristas, reacción, expresión de la sociedad posmoderna contemporánea, coerción, estrategia, forma de comunicación, medios de comunicación, cambio social y político, posiciones ideológicas, estructura de la sociedad, turismo como símbolo, narcotráfico y financiación, desplazamiento turístico, el país como paria o no deseable, guerra, plan de seguridad, control de la información, memoria del consumidor, solidaridad.

Decisions which are taken by tourists and tour operators are dependent on the information they get, having a strong importance that one which is involved in the security of the carrying out of their activity.

We can not ignore tourism is an easy prey to violence acts, because of the large people and money movement, being capitalism symbol and being an industry supported by the government. Known cases as the North Ireland, Israel, Egypt, Turkey and others, which show repercussions of terrorist facts on the tourist and incomes volumes but at the same time they show that it is possible to counteract them and overcome their harmful effects .

Colombia, despite the awful image which is known by the entire world, has made efforts to make the conflict increase and strengthen

Victor R. Fernández Ávila

Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras,
Universidad Externado de Colombia
Licenciado en Filosofía y Letras, Universidad de la Salle
Especialista en Planificación y Administración del Desarrollo
Regional, Universidad de los Andes
profesor de la Facultad en el área de "Políticas y
Planeación del Turismo"; coordinador del Grupo de
Competitividad y Desarrollo Regional de la Dirección
General de Turismo del Ministerio de Desarrollo
Económico de Colombia.
[vifer@yahoo.com]

TURISMO y SOCIEDAD

EL IMPACTO DEL TERRORISMO EN LAS LLEGADAS DE TURISMO INTERNACIONAL —ALGUNOS EJEMPLOS—

Las decisiones que toman los turistas y los tour operadores están condicionadas bajo la información que poseen, ejerciendo una fuerte importancia aquella involucrada con la seguridad en el ejercicio de su actividad.

No se puede desconocer que el turismo es presa fácil de actos de violencia por generar una gran movilización de personas y de dinero, ser símbolo del capitalismo y ser una

the regions instead of decreasing the tourism development ability.

Introducción

El turismo es el fenómeno contemporáneo más importante y el más grande negocio del mundo que opera de manera óptima bajo condiciones de paz. Los países que han logrado controlar la variable de seguridad sin mayores sobresaltos han consolidado esta moderna industria de manera prodigiosa, obteniendo los beneficios que ella genera. Pero es tan poderoso su atractivo que aún los países que enfrentan dificultades por hechos de terrorismo nunca han dado su brazo a torcer y todos –unos con mayor éxito que otros– lo han encarado buscando minimizar sus efectos.

En gran medida, las decisiones que toman los turistas y los turoperadores están condicionadas por la información acerca de la seguridad durante el viaje y durante la estadía. Ni siquiera el precio de los paquetes turísticos y de los servicios a ellos asociados ejerce tanta influencia en sus decisiones.

Muchos gobiernos –en Europa y América del Norte– rutinariamente publican advertencias recomendando qué países o destinos no representan riesgos para los viajeros; sus directrices son generalmente seguidas por sus ciudadanos. Algunas publicaciones especializadas –periódicos, revistas y otros– hacen lo propio, especialmente cuando se aproximan las épocas de temporada alta.

Aunque los analistas comparten algunos puntos de vista sobre este fenómeno contemporáneo, la gente tiene diversas percepciones acerca de él. En este escrito sólo se toman ejemplos de algunos países en los cuales han ocurrido actos terroristas contra los turistas o contra los sitios turísticos, buscando analizar de manera escueta cómo el terrorismo impacta las decisiones turísticas, afectando el número de llegadas internacionales.

En todas partes existen limitaciones para medir el impacto real de los actos terroristas y especialmente para determinar si el país está preparado para reaccionar y contrarrestarlos. Pero, la evolución del número de turistas comparado con la ocurrencia de actos terroristas revela interesantes tendencias que no pueden pasar desapercibidas.

Las experiencias israelí, egipcia, de Irlanda del Norte, española y turca, bastante diversas, ilustran el impacto del terrorismo en las llegadas internacionales de turistas.

Algunas precisiones teóricas

La violencia, en sus diversas manifestaciones, es un fenómeno presente en todos los modelos sociales en cada etapa de la historia; es tal la persistencia de esta variable que algunos investigadores la han catalogado como la “partera de la historia” y otros han explicado su acontecer a través de los hechos que comportan tal naturaleza.

Su complejidad debe ser analizada a través de numerosas y variadas expresiones. El terrorismo es una de ellas.

Aunque los analistas encuentran algunos elementos comunes en estas expresiones violentas, sus interpretaciones varían sustancialmente. Algunos de ellos interpretan el terrorismo como una acción motivada por propósitos idealistas –casi nobles–; como un método para obtener fines específicos; como una expresión de la sociedad posmoderna contemporánea. Desde otro ángulo, puede ser visto como un fenómeno que sirve a dudosos fines y puede ser interpretado como un signo de descomposición social.

Veamos algunas definiciones:

GEOFFREY WALL brinda la más general y lógica de las definiciones al expresar que “el terrorismo es el uso sistemático del terror como un medio de coerción”¹, persiguiendo usual-

mente llamar la atención acerca de sus ideas con trans fondo político. No cabe duda de que se trata de un proceso fríamente planificado para obtener fines específicos.

Explorando los actores y los fines de estas acciones, EZZEDIN especifica que el terrorismo “es una persistente estrategia practicada por un Estado o grupo político contra otro Estado, grupo social o político a través de una secuencia de actos de violencia con la intención de crear un Estado de terror e intimidación pública para conseguir fines políticos, sociales o religiosos”².

Haciendo uso de un enfoque sociológico –estructura social, rol de los medios– la configuración de la sociedad contemporánea, especialmente su dependencia morbosa de las noticias y de los eventos espectaculares, ayuda a estas actividades puesto que “el terrorismo es una forma de comunicación a través de la cual se transmite la realidad violenta y se expresa un mensaje político. En gran medida, los medios son responsables de esta comunicación”³.

Los habitantes de cualquier país deben acostumbrarse a encontrarse con estas expresiones en cualquier momento y en cualquier parte porque “La violencia terrorista ha llegado a convertirse en un fenómeno familiar en los tiempos modernos. Esta familiaridad se debe más a los mass media que a la naturaleza de los actos violentos en sí mismos o a la cuantía de los daños o pérdidas en la propiedad”.

En ese mismo orden de cosas queda establecida la enorme responsabilidad de los medios de comunicación, que en aras de la instantaneidad de la información o de la espectacularidad de la misma caen en extremos que terminan reforzando los propósitos de quienes buscan eco a sus ideas y construyendo “héroes” (o antihéroes) para la inestable sociedad actual: “el terrorismo es un arma política que puede ser usada para producir grandes efectos en el mundo de la

posguerra gracias a los mass media, cuya cobertura brinda a la organización terrorista una ilusión de poder y eficiencia desproporcionados frente a su real propósito”⁴.

Explorando su naturaleza, en opinión de EZZEDIN, el terrorismo, en su más pura expresión, no debe ser confundido con otras manifestaciones de violencia política –lucha guerrillera, estado dictatorial, crimen político o crimen organizado–; es una forma de violencia pero no es su sinónimo.

SALAH WAHAB analiza las sutiles diferencias entre estas manifestaciones del fenómeno violento en estos términos:

“Aunque tanto los comprometidos en la lucha guerrillera como los terroristas usan la violencia sistemática para conseguir sus fines, el terrorismo usualmente ocurre en las ciudades, involucra a pequeños grupos y apunta a la destrucción de la moral del enemigo. La lucha guerrillera es un claro y definitivo modelo de actos de guerra practicados principalmente en las montañas y en las áreas rurales. Mientras las guerrillas no emplean normalmente acciones terroristas, recurren a ellas con reserva para conseguir sus fines políticos, particularmente los movimientos de liberación nacional y resistencia popular contra los colonialistas.

La dictadura estatal, de otro lado, puede usar la violencia para presionar decisiones políticas y para erradicar la oposición. Conduce a la consecución de cambios sociales y políticos mediante una superimposición. El alcance de sus actividades se hace usualmente extensivo, oprimiendo e incluyendo a toda la

¹ GEOFFREY WALL. “Tourism and terrorism: an overview and an Irish example”, en *Tourism, crime, and international security issues*, p. 144.

² Citado por SALAH WAHAB. “Tourism and terrorism: synthesis of the problem with emphasis on Egypt”, en *Tourism, crime, and international security issues*, p. 177.

³ *Ibidem*, p. 176.

⁴ *Idem*.

población. Este aspecto particular lo hace más comprensivo que el terrorismo, el cual, sin importar su dureza, es limitado en su alcance. Los dictadores pueden usar métodos similares a los de los terroristas tales como asesinatos, secuestros y estallido de bombas. Pero el terrorismo difiere del Estado dictatorial en muchas de sus motivaciones y en las consideraciones sociales, económicas, ideológicas y políticas que orientan sus actividades.

El terrorismo es también diferente al crimen político, considerado usualmente como un crimen conectado con ataques a las bases del orden social desde posiciones ideológicas como la anarquía y el socialismo. La VI Conferencia para la Estandarización de las Leyes en Criminología realizada en Copenhague en 1935 fue clara al definir los crímenes políticos como “crímenes cometidos contra el régimen del Estado y sus procedimientos así como contra los derechos de los ciudadanos”.

El crimen organizado es también diferente del terrorismo en tanto que su máximo propósito es trabajar fuera del gobierno y del esquema social para conseguir beneficio financiero a través de medios ilegales. Abarca centenares de miles de maniobras de acuerdo con unas muy estrictas e intrincadas reglas que exceden de lejos las reglas que gobiernan las sociedades legítimas. Mientras que los terroristas creen en la nobleza y la honestidad de sus motivaciones y se sacrifican por tales fines, el único objetivo de las organizaciones criminales es obtener ganancia financiera sin importar sus orígenes y los medios utilizados⁵.

Pero, algunas veces, las fronteras entre estas expresiones violentas son débiles y se presenta una extraña y explosiva mezcla de las mismas. Tal es el caso colombiano en el cual la evolución de los problemas sociales ofrece oportunidades para estas manifestaciones extremas. Los analistas y la comunidad internacional no entienden esta situación que no se ajusta a los parámetros clásicos.

Los métodos empleados por los terroristas para la consecución de sus fines son de la más variada índole. Sabotaje, muerte, asesinatos colectivos, asesinatos selectivos, secuestro individual, secuestros colectivos en cruceros y aviones, destrucción de medios de transporte mediante bombas o misiles, puesta de bombas y otros artefactos explosivos en sitios concurridos –aeropuertos, hoteles, distritos centrales de negocios, centros comerciales, áreas de eventos especiales– y otros, son los más usuales⁶.

Cabe anotar que la mayoría de ellos no son empleados sistemáticamente contra los turistas pero su efecto global aleja a los visitantes de estos “destinos inseguros”.

Como síntesis de esta rápida exploración, se revelan algunas claves:

- El terrorismo es un medio mas no un fin en sí mismo
- Es un proceso sistemático con expresiones esporádicas
- Utiliza gran variedad de métodos
- La estructura de la sociedad contemporánea ofrece un buen escenario para sus manifestaciones
- Los métodos operativos de los medios de comunicación lo refuerzan
- Usualmente es diferente de otras expresiones violentas.

¿Es el turismo presa fácil del terrorismo?

El turismo es el más importante fenómeno contemporáneo internacional. Moviliza tal cantidad de personas y de dinero alrededor del mundo, que las cosas que ocurren en su universo son percibidas como importantes.

⁵ Ibidem, pp. 177 a 178.

⁶ GEOFFREY WALL, “Tourism and terrorism; an overview and an irish example”, en *Tourism, crime and international security issues*, p. 145.

Algunas veces los actos terroristas se dirigen contra los turistas o contra las facilidades turísticas esperando un gran efecto de demostración. Generalmente los turistas son visitantes “alien”, desarmados y casi siempre desorientados en tanto que se encuentran en un entorno extraño, pertenecen a diferentes países que están celosos por su seguridad, representan una clase especial de consumidor y sus insospechadas costumbres hacen de ellos el blanco perfecto para estos actos.

Lamentablemente, los turistas y las infraestructuras turísticas son atractivos para las acciones terroristas. ABIMAE GUZMÁN, el fundador de Sendero Luminoso, “justificaba” las acciones terroristas contra el turismo con los siguientes argumentos:

- El turismo es el símbolo del capitalismo
- Los turistas generalmente provienen de países ricos y por tanto representan a los regímenes capitalistas y opresores
- El turismo es una industria apoyada por el gobierno y por consiguiente, un ataque al turismo es un ataque al gobierno⁷.

Algunos ejemplos del impacto de hechos terroristas en el turismo

• Irlanda del Norte

GEORGE WALL hizo una comparación entre el turismo de Irlanda del Norte y el de Irlanda concluyendo que el primero ha sido seriamente afectado por la violencia política.

Mientras que en 1967, 1.080.000 visitaron Irlanda del Norte, nueve años más tarde, en 1976, después de la avalancha de eventos violentos⁸, el número de turistas sólo llegó a los 423.000. Sólo en 1990, las cifras fueron similares a las registradas en 1967 –1.090.000 turistas-. La República de Irlanda fue visitada por 1.812.000 turistas en 1967, 1.720.000 en 1976 y 3.666.000 en 1990.

El turismo de Irlanda del Norte está alta-

mente dependiente (85%) del tráfico de visitantes provenientes de Gran Bretaña y de la República de Irlanda en el período comprendido entre 1978 y 1986; los norteamericanos sumaron aproximadamente un 6% y los europeos alrededor del 4%. El turismo de la República de Irlanda dependió en el mismo período en un 70% de los visitantes de Gran Bretaña e Irlanda del Norte; los norteamericanos representaron 13% y los europeos el 14%.

Una comparación de la proporción de ingreso derivado de cada país de origen con la proporción de turistas que ellos aportaron revela un hecho interesante: mientras Gran Bretaña, Irlanda del Norte o la República de Irlanda suplan una gran proporción de los visitantes, ellos tenderán a gastar menos per cápita que aquellos provenientes de lugares más distantes.

La percepción de terrorismo determina parcialmente la importancia de varios segmentos del mercado: los europeos y los norteamericanos prefieren visitar la República de Irlanda

⁷ Ibidem, p. 177.

⁸ 1972:30 de enero, “Domingo Sangriento”, el Ejército Británico mata a 13 católicos en Londonderry.
 2 de febrero, el ejército revolucionario irlandés oficial (IRA) mata a siete personas con una bomba en Andershot (Inglaterra).
 21 de julio, “Viernes Sangriento” el ejército republicano irlandés provisional (PIRA) mediante bomba en Belfast mata a 9 personas y quedan 130 heridas.
 1.º de diciembre, una bomba en Dublín mata a 8 personas y deja heridas a 80.
 1973: 8 de marzo, bombas en Belfast, Londonderry y Londres.
 1974: 17 de mayo, carros bomba matan a 22 personas en Dublín y a 5 en Monaghan.
 21 de noviembre, “Bombas en los pubs de Birmingham”, 19 muertos y 182 heridos.
 1975: No hubo mayores incidentes.
 1976: 4 de enero, 5 católicos asesinados.
 5 de enero, 10 protestantes asesinados.
 1973: Guerra del Yom Kippur (oct. 6 a 24); crisis mundial del petróleo; secuestro de avión de Lufthansa; terror en el aeropuerto de Roma (dic.).
 1974: Ataques terroristas en aeropuertos de Israel y Roma.
 1975: Terror en Israel (incluyendo un hotel), Tel Aviv (marzo), en charters a Eilat y en el aeropuerto de Orly (enero).

en los días festivos; el principal motivo de visita a Irlanda del Norte fue visitar amigos y este es el segmento que gasta menos dinero.

En cualquier caso, el turismo de Irlanda del Norte fue claramente afectado por las acciones terroristas y la comparación con el turismo de la República de Irlanda lleva a conclusiones evidentes en el número de turistas y en la percepción de ingresos por este concepto.

• Israel

Las llegadas aéreas internacionales a Israel disminuyeron con respecto al año anterior en nueve oportunidades⁹ en el período 1970-1994, especialmente por causa de la violencia.

En 1973, las llegadas decrecieron en 9%, en 1974 fueron 6% menores que en el año previo y 1% más bajas en 1975. Esto representa la pérdida de 119.000 turistas en estos tres años.

En los años 1981-1982 las llegadas decrecieron en 12%, en 1986 la pérdida representó un 17%, en 1988 fue 14% menor que en el año precedente; en el período 1991-1992, un 23% de los turistas dejaron de visitar Israel.

Israel perdió cerca de 332.000 visitantes de Norteamérica entre la primavera de 1985 y los finales de 1987 debido especialmente a los ataques terroristas; lo cual representa una pérdida de 4.4 millones de pernoctaciones y US\$540 millones en ingresos¹⁰.

A pesar de estas fluctuaciones, el número de llegadas en el período total comprendido entre 1970 y 1994 se incrementó de 411.000 a 2.170.000, mostrando un exitoso manejo de estas dificultades.

• Egipto

El punto culminante del turismo egipcio fue en 1992 (3.2 millones de llegadas, 22.5

millones de pernoctaciones, US\$2.4 billones en ingresos). Los ataques terroristas comenzaron en septiembre de 1992. Como resultado de ello, las llegadas cayeron en un 22% en 1993 y en 12.4% en 1994; las pernoctaciones lo hicieron en 30% en 1993 y en 19.6% en 1994. Los ingresos percibidos mostraron un decrecimiento de 42% en 1994 (Wahab, 1996). Fue necesaria una fuerte ofensiva promocional y un ajuste interno a las medidas de seguridad para recuperar niveles aceptables de turistas.

• Otros casos

A causa de la Guerra del Golfo, el turismo en España cayó de 56.6 millones (febrero de 1990) a 50.2 millones de turistas (enero de 1991) y recuperó sus niveles de 1992 durante Expo Sevilla (abril-octubre) y los Juegos Olímpicos de Barcelona (julio-septiembre)¹¹.

Turquía ha sufrido por la violencia anti-gubernamental. Las llegadas de visitantes provenientes de Estados Unidos cayeron en un 59% en 1986 (comparadas con 1985) y en general en un 9%. La violencia fue dirigida especialmente contra los turistas en marzo de 1991; las llegadas de suecos cayeron en 28%, de italianos en 15% y en general cayeron en 8% en 1993 (comparadas con 1992)¹².

1981: Israel bombardea central atómica iraquí (junio); rockets en Galilea.

1982: Retorno del Sinaí a Egipto (abril).

1986: Terror internacional continuado (feb.-sept.) y en Israel; Estados Unidos bombardea Trípoli (abril).

1987: Terror en Nicosia (mayo) y en un bus cerca de Dimona (marzo), avión de Pan Am destruido, Lockerbie (dic.).

1990: Ataques iraquíes a Israel; invasión de Kuwait, crisis del Golfo (agosto); terror en Israel (abril-junio); musulmanes asesinados en Temple Mount (octubre).

1991: Guerra del Golfo, misiles iraquíes en Israel (enero-feb.).

⁹ RAPHAEL RAYMOND BAR ON. "Measuring the effects on tourism of violence", en *Tourism, crime and international security issues*, pp. 165-166.

¹⁰ *Ibidem*, p. 168.

¹¹ *Ibidem*, p. 171.

La violencia y el turismo en Colombia

Colombia es una república suramericana con un nivel de desarrollo intermedio, con una gran diversidad en las regiones que la integran; no resolvió muchos conflictos históricos y no ha logrado consolidar un modelo de nación con propósitos grandes y claros.

En este siglo el país ha soportado períodos notorios de convulsión social. La etapa denominada de la Gran Violencia –ocurrió a mediados del siglo xx– produjo la muerte de 300.000 ciudadanos. En este momento Colombia representa un particular estudio de caso; su estructura social es una extraña mezcla en la que se dan las oportunidades para las manifestaciones más extremas. La particular debilidad del Estado se combina con una corrupción generalizada, guerrillas, narcotráfico, ejércitos privados llamados “paramilitares” y organizaciones criminales poderosas.

Los límites entre las diferentes manifestaciones de violencia han desaparecido: la guerrilla en ocasiones emplea métodos terroristas, el narcotráfico es uno de sus más importantes medios de financiación; el secuestro de civiles, soldados y policías es una de las rutinas de la guerrilla para conseguir fines políticos y económicos. Los paramilitares asesinan civiles bajo la sospecha de ser auxiliares de la guerrilla; las organizaciones criminales secuestran y negocian sus víctimas con las guerrillas y proveen de armas a estos grupos.

Los valores civiles y colectivos han sufrido una profunda crisis y existe un bajo nivel de organizaciones de la sociedad civil. Las minorías extremistas parecen triunfar sobre una mayoría pasiva y silenciosa.

El terrorismo apareció a mediados de los ochenta, impulsado por el narcotráfico, contra edificios públicos y contra personas vinculadas al servicio civil. Luego sus ataques se dirigieron contra los servicios públicos como los medios de comunicación (aviones,

buses), bancos y centros comerciales en las grandes ciudades.

Las guerrillas han practicado siempre el secuestro individual como un medio de financiación de sus actividades. Recientemente se practicaron secuestros colectivos en vías, bautizados como “pescas milagrosas”¹³; alguna vez lo hicieron en un avión y en un templo. Sus ataques en contra de la infraestructura petrolera¹⁴ contamina las aguas y destruye los recursos naturales. Las masacres practicadas por diversos grupos armados –guerrillas, paramilitares, organizaciones criminales– son frecuentes¹⁵.

No existe en la actualidad una investigación sistemática acerca del impacto del terrorismo en el turismo colombiano. El conflicto, sin embargo, está localizado espacialmente y si bien existen territorios en los cuales no es recomendable hacer desplazamientos turísticos, hay muchos en los cuales esta actividad se puede realizar con niveles de riesgo similares o menores a los existentes para los viajeros en cualquier destino del mundo.

Pero es evidente el estancamiento de su turismo internacional debido especialmente a la imagen de destino inseguro; los “warnings” de algunas páginas de internet, especialmente la del Departamento de Estado de Estados Unidos, descalifican completamente al país y lo colocan en la categoría de “paria” o “no deseable” en el contexto internacional. Es un tratamiento claramente injusto que no se compadece con el enorme esfuerzo y el sacrificio en vidas humanas que está haciendo el país al librar una guerra que no es la suya.

¹² Haciendo alusión a un popular juego en el cual pagando los derechos de un boleto se adquiere el derecho a un premio sorpresa, la guerrilla en incursiones sorpresivas en algunas vías estratégicas detenía vehículos y se llevaba al azar (secuestraba) a algunos de sus ocupantes.

¹³ Especialmente en la región limítrofe con Venezuela, rica en hidrocarburos.

¹⁴ La ocurrencia de estos hechos se ha hecho más frecuente a partir del momento en que las organizaciones paramilitares han fortalecido su aparato militar y han ampliado su radio de acción.

A pesar de ello, el país sigue empeñado en buscar soluciones a la compleja problemática interna –acelerada por altos índices de pobreza, estancamiento de la economía, pérdida de competitividad en muchas cadenas productivas–, con la convicción de que algún día la comunidad internacional debe reconocer que, antes que victimarios somos las víctimas de un modelo cultural consumista e irresponsable que no vacila en aniquilar a quienes muestren alguna debilidad.

El número de turistas internacionales ha decrecido en los últimos años. Si en 1982 Colombia recibió alrededor de 1.600.000 turistas internacionales en 1998 sólo ingresaron 800.000 (incluyendo los viajeros ingresados por fronteras).

El país se concentra en la actualidad en una consciente preparación para mejorar la competitividad de sus destinos turísticos en todas las regiones, inicialmente pensando en el mercado interno, pero convencidos de que en el mediano plazo cuando se atenúe el conflicto vamos a incursionar con calidad en los mercados internacionales.

Como resultado de las negociaciones de paz que tienen un grado de complejidad mayor al presentado en los países centroamericanos, para mencionar un ejemplo, en ocasiones los grupos armados han declarado que no van a hostigar a los viajeros y los desplazamientos internos se han incrementado notoriamente; las autoridades, por su parte, han estructurado un plan de seguridad para el turista que empieza a ser implantado en todas las regiones del país, empezando por los destinos más consolidados, que conducirá a afianzar esta tendencia.

El decrecimiento de los viajes internos debido a la amenaza de los grupos armados se ha venido revirtiendo en el último año (finales del año 2000 primera mitad de 2001).

Medellín, la segunda ciudad en importancia del país, que había perdido su mercado

de congresos y convenciones debido a los ataques terroristas del narcotráfico a finales de los ochenta, ha logrado superar tal problema y actualmente es una de las más bellas ciudades del país, fortaleciendo sus vínculos con el mercado venezolano –en materia de negocios– y caribeño –en turismo de salud–; aunque todavía experimenta dificultades para convencer a los viajeros internacionales para que la visiten, está dando grandes pasos en su posicionamiento como destino impulsor de la moda, gracias a su tradicional fortaleza en la industria textil.

Cartagena que perdió muchos visitantes a causa de una bomba colocada en el Hotel Hilton, en el único atentado dirigido explícitamente contra un establecimiento hotelero en Colombia, ha logrado recobrar su imagen turística internacional gracias a un gran esfuerzo promocional.

El departamento del Meta, puerta de entrada a la llanura colombiana, fue afectado notoriamente por la primera pesca milagrosa en la carretera que une a la capital del país con la ciudad de Villavicencio. Hoy se prepara para ofrecer muy buenas alternativas de descanso a los turistas del centro del país, planificando su desarrollo turístico, estudiando los mercados, diversificando producto y estructurando vigorosas campañas promocionales. Los resultados han sido altamente positivos en el último año.

Hay otras regiones del país que no han sido tocadas por el conflicto y que han seguido trabajando de manera sistemática en el fortalecimiento de su turismo. Tal es el caso del llamado Eje Cafetero, en el cual se ha consolidado un modelo de turismo rural que, combinado con la construcción de algunos parques temáticos, ha arrojado beneficios notorios para la comunidad local. Boyacá, escenario de gran parte de las gestas emancipadoras del siglo XIX, sigue acogiendo a los turistas amantes de la naturaleza, de la buena gastronomía y de la tranquilidad de sus pueblos de arquitectura colonial.

Nuquí y Bahía Solano, en el pacífico colombiano, se erigen como ejemplo de una comunidad que ha entendido que en el respeto por la naturaleza se encuentra la mejor riqueza y los secretos de un desarrollo sostenible.

Bogotá, la capital del país, mediante grandes obras de infraestructura y campañas sostenidas de cultura ciudadana, ha logrado recuperar su espacio público y se convierte en un entorno amable para los residentes y los visitantes; es una ciudad moderna, a la altura de las mejores capitales latinoamericanas.

Hay otros espacios en el sistema de parques nacionales naturales que ofrecen verdaderos paraísos para los investigadores y los amantes de la naturaleza. El departamento de Santander ha venido reconvirtiendo su economía tomando como eje el turismo de aventura.

A pesar de los hechos aislados mencionados, la guerrilla y los grupos ilegales similares nunca han atacado sistemáticamente un grupo de turistas en el país. Ya decíamos que el turismo interno, a pesar del incremento de los hechos de violencia (en medio del proceso de paz), ha reaccionado favorablemente en el último período. Los intentos por encontrar una solución negociada al conflicto, especialmente con los grupos guerrilleros más importante, abre un compás de espera en medio de la incertidumbre y la tendencia a la desesperanza de la vida cotidiana.

Conclusión: ¿prevenir o reaccionar contra los ataques terroristas?

El terrorismo es un hecho internacional contemporáneo relacionado con la complejidad social: diferencias políticas, reclamos por los derechos de las minorías, disputas territoriales, confrontaciones religiosas son motivos permanentes que originan tales manifestaciones.

A causa de su esquema operativo es imposible prevenir de manera definitiva el riesgo

de los ataques terroristas tanto en los países desarrollados como en las sociedades en desarrollo.

Es igualmente evidente que el turista y la infraestructura turística son muy atractivos para los terroristas; ya sea porque sus ataques son dirigidos directamente contra ellos o porque sus efectos repercuten en su accionar no hay una industria más vulnerable al terrorismo la turística.

La natural reacción de los turistas y de los operadores frente a los ataques terroristas es evitar aquellos escenarios (países o destinos) donde estos puedan ocurrir. La competitividad de los destinos se afecta inmediatamente. En cualquier caso, el impacto de los ataques terroristas en el número de llegadas y de ingresos de los países que dependen de esta actividad, es evidente.

Las autoridades y la comunidad turística deben tomar medidas preventivas y deben prepararse para reaccionar inmediatamente en caso de que estos hechos ocurran.

Para prevenir la amenaza del terrorismo internacional y otras causas de violencia que pueden afectar a los turistas, la Organización Mundial del Turismo recomienda a todos los países turísticos elaborar un “plan de seguridad” teniendo en cuenta los riesgos surgidos en cuatro áreas –entorno humano e institucional fuera del sector turístico, el sector turístico y los sectores comerciales relacionados, para el viajero individual (riesgos personales), riesgos personales y ambientales (naturales, climatológicos, epidemiológicos)–.

Para contrarrestar los ataques terroristas los destinos deben reaccionar con:

- Refuerzo de las medidas de seguridad: la garantía de que el turista durante su permanencia en un destino no va a estar sujeto a riesgos altos, está dada por medidas eficientes de las autoridades, complementadas con buena información para el visitante.

- Estricto control de la información (noticias de los medios): los países que se precian del valor que tiene el turismo para su economía considera este factor como estratégico, sin vulnerar el derecho a la información. Gran parte de las malas noticias que salen de Colombia, son emitidas por corresponsales colombianos que las envían a las agencias internacionales.
- Vigorosas campañas promocionales en los principales mercados: la experiencia de Egipto, de Israel, de España y del Perú en el contexto internacional, y de Cartagena, en el contexto nacional, demuestran que la memoria del consumidor contem-poráneo –en este caso el turista– es muy endeble. La promoción lo que hace es reemplaza las malas imágenes con otras positivas y amables y cuando a las campañas son sostenidas, los efectos no se hacen esperar. Estas campañas deben ser selectivas y dirigidas a mercados específicos porque una de las limitantes que tiene están en sus costos y su efectividad está mediada por criterios técnicos.

La experiencia de Colombia, poco conocida en el contexto internacional, demuestra que el conflicto, lejos de disminuir la capacidad de lucha en torno a opciones de desarrollo, nos ha fortalecido y ha permitido que las regiones diversifiquen sus servicios turísticos de manera consistente. No ignoramos el impacto de la mala imagen pero no estamos dejando que esta nos apabulle.

La mejor muestra de solidaridad que puede ofrecer la comunidad internacional es visitar el país, conocer de primera mano lo que está sucediendo. Estamos en capacidad de garantizar, de manera responsable, la seguridad de los visitantes y tenemos mucho por ofrecer para su disfrute.

Bibliografía

BAR ON, RAPHAEL RAYMOND. “Measuring the effects on tourism of violence and of promotion

following violent acts”, en *Tourism, crime and international security issues*, Chichester, John Willey & Sons, 1996, pp. 159-173.

BUCKLEY, P. and M. KLEMM. “The decline of tourism in Northern Ireland”, en *Tourism Management*, 1993, 14 (2), pp. 184-194. Citado por SALAH WAHAB, en “Tourism and terrorism: synthesis of the problem with emphasis on Egypt”, en *Tourism, crime and International security issues*, Chichester, John Willey & Sons, 1996.

EZZEDIN, A. *Terrorism and political violence*. University of Illinois, Urbana: Office of International Criminal Justice, 1987. Citado por SALAH WAHAB, en “Tourism and terrorism: synthesis of the problem with emphasis on Egypt”, en *Tourism, crime and international security issues*, Chichester, John Willey & Sons, 1996.

FERNÁNDEZ, VÍCTOR. “Reflexiones en torno a subdesarrollo, violencia y actividad turística en Colombia”, en *Crónica turística* 3, Corporación Nacional de Turismo, 1990.

GARAY, LUIS JORGE. *Construcción de una nueva sociedad*, Bogotá, Tercer Mundo-Cambio, 1999.

WAHAB, SALAH. “Tourism and terrorism: synthesis of the problem with emphasis on Egypt”, en *Tourism, Crime and International security Issues*, Chichester, John Willey & Sons, 1996, pp. 175-186.

WALL, GEOFFREY. *Terrorism and tourism: an overview and an Irish example*, en PIZZAM, ABRAHAM and MANSFELD, YOEL. *Tourism, crime and international security issues*. Chichester, John Wiley & Sons, 1996.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Tourism safety and security; practical measures for destinations*. Madrid: WTO, 1996.