

revista de ANÁLISIS TURÍSTICO



Segundo semestre de 2012

Núm. 14

SUMARIO

ARTÍCULOS

“Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas”

Ericka Amorin, Jose Manoel Gandara, Peter Tarlow y Maximiliano Korstanje

“Antecedentes del valor de la relación entre agencias de viaje y sus proveedores”

Beatriz Moliner Velázquez, María Fuentes Blasco y María Eugenia Ruiz Molina

“Un modelo MIMIC para el análisis de la satisfacción global de la demanda turística en un espacio natural protegido”

Juan Ignacio Pulido Fernández y Carlos Bel Ortega

“Difusión de la investigación científica realizada por instituciones españolas en revistas de turismo”

Sergio Moreno Gil y Patricia Picazo Peral

“Estrategias para una gestión eficaz de la declaración de Capital Europea de la Cultura como reclamo para el turismo cultural”

Yaiza López Sánchez

“Sistemas de recomendación para realidad aumentada en un sistema integral de gestión de destinos”

José Luis Leiva Olivencia, Antonio Guevara Plaza y Carlos Rossi Jiménez



REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO, nº 14, 2º semestre 2012, pp. 1-9

SEGURIDAD PERCIBIDA EN LA CIUDAD DE CURITIBA. UN SONDEO EXPLORATORIO EN RESIDENTES LOCALES Y TURISTAS

Ericka Amorin

New University of Lisboa (Portugal)

Jose Manoel Gandara

Federal University of Parana (Brazil)

Peter Tarlow

Texas A&M University (USA)

Maximiliano E. Korstanje

International Committee Research on disasters (USA)

Revista de Análisis Turístico

ISSN impresión: 1885-2564; ISSN electrónico: 2254-0644

Depósito Legal: B-39009

©2012 Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)

www.aecit.org email: analisisTurístico@aecit.org

SEGURIDAD PERCIBIDA EN LA CIUDAD DE CURITIBA. UN SONDEO EXPLORATORIO EN RESIDENTES LOCALES Y TURISTAS

Ericka Amorin

erickaaa@msn.com

New University of Lisboa, Portugal

Jose Manoel Gandara

jmggandara@yahoo.com.br

Federal University of Parana, Brazil

Peter Tarlow

ptarlow@tourismandmore.com

Texas A&M University, USA

Maximiliano E. Korstanje

maxikorstanje@fibertel.com.ar

International Committee Research on disasters, USA

resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal estudiar la evolución de la percepción de seguridad en residentes locales y turistas en la ciudad brasilera de Curitiba. La seguridad percibida y su relación con los riesgos comienzan a cambiar en los periodos relevados por la Secretaria de Turismo del Estado de Paraná (SETU) y la Secretaria Municipal de Turismo de Curitiba, desde 2003 a 2010. Las hipótesis de trabajo intentarán demostrar que la calidad de vida y la ecología son construcciones homologables y complementarias para los encuestados. Segundo, ambas representan una preocupación y afectan orgánicamente la geografía cognitiva en la mente de habitantes y turistas. Tercero y último, existe un préstamo de construcciones dada por la interacción de dos grupos en el transcurso del tiempo sobre un mismo territorio. El concepto de riesgo o seguridad tiende a anclar aquello que la interacción descentraliza. El riesgo o una mala imagen en materia de seguridad implica como en estos casos, preocupaciones palpables y reales sobre el futuro de la ciudad. La investigación ha sido exploratoria, bibliográfica y documental. Para mayor información respecto a construcciones muestrarias y criterios de selección consultar anexos.

Palabras clave: Seguridad, modernidad, riesgo, geografía social, turismo, Curitiba.

abstract

The present investigation is based on the needs to study how the perceived risk in tourists and local residents change. The perceived sense of security and its connection with risk suffer considerable alternations from 2003 to 2010 in the collated information provided by the Secretary of Tourism from the Paraná State (SETU) and Secretary of Tourism from Curitiba. It is hypothesized that the quality of life and the ecological concerns are homologable and complimentary categories for interviewees. Secondly, both represent a potential problem that would affect the geography of the city not only for residents but for visitors. Third, there is an ongoing negotiation of perceived risks that go from one to another side with fluency. This means that the risk or a bad-image for a tourist destination covers other much broader concerns of actors. This is an exploratory, bibliographic and documental research. For further information about the sampling criteria, consult the indexes.

Key words: Security, modernity, risk, social geography, tourism, Curitiba.

1. introducción

En los últimos años en riesgo turístico y la seguridad han sido temas obligados en las diversas agendas nacionales y de los expertos en destinos turísticos. Si la investigación aplicada, hace unas décadas, estaba preocupada en como diseñar un sistema turístico eficiente que tuviera en cuenta las necesidades del mercado, los actuales prefieren coordinar políticas en proteger los destinos de las amenazas endógenas, es decir manufacturadas por el propio sistema, y externas (Floyd y Pennington, Gray, 2004; Essner, 2003; Bhattarai, Conway y Shrestha, 2005; Kozak, Crotts, y Law, 2007; Larsen, Brun, Ogaard y Selstand, 2011; Korstanje, 2009; 2010; 2011). La dificultad para coordinar políticas gubernamentales junto a la falta de una legislación unificada hacen los esfuerzos internacionales por cuidar al turismo muy difíciles de llevar a la práctica (Buus, 2011). No obstante, los riesgos distan de ser categorías probabilísticas objetivas sino simples construcciones culturales mediadoras por medio de las cuales el sistema puede regular la incertidumbre, incluso comunicativas. En este sentido, la presente investigación intenta dilucidar como opera la percepción del riesgo entre grupos de residentes y visitantes en la ciudad de Curitiba, Brasil. Bajo la premisa del "riesgo comparado", intentamos demostrar que a lo largo de un horizonte tiempo, el sentido de la seguridad y la imagen orgánica de una ciudad tiende a cambiar. Los datos suministrados no son estadísticamente representativos y aplican sólo para la ciudad de Curitiba, cualquier extrapolación o inferencia debe estar debidamente justificada.

2. el riesgo

El riesgo es una categoría cultural nacida con el mundo industrial. En la antigüedad existían peligros que acechaban a las comunidades como ser guerras, hambre, virus y desastres naturales pero no se hablaba de riesgo. En este sentido, y aun cuando parece lo mismo, todo investigador debe separar conceptos y definirlos para una mejor comprensión. En la actualidad, términos como miedo, angustia y riesgo puede ser aplicado en forma similar pero en su raíz son constructos que expresan realidades diferentes. El miedo puede ser definido como toda emoción humana básica cuya función radica en alertar al organismo de un peligro potencial. El miedo activa tres tipos de respuestas orientadas a la fuga, la parálisis o el enfrentamiento del peligro (Miranda-Conde, 1999). Según Giddens, el riesgo puede ser definido como "*dinámica movilizadora de una sociedad volcada al cambio que quiere determinar su propio futuro en lugar de dejarlo a la religión, la tradición o los caprichos de la naturaleza*". Cuando el peligro es ajeno al propio sujeto, el riesgo se define como "externo", mientras se denomina riesgo manufacturado cuando el

peligro es generado por una decisión previa del propio sujeto (Giddens, 2000).

El 11 de Septiembre como evento global, sin lugar a dudas, marcó un antes y un después en la forma en que las naciones construyeron y re-construyeron sus propios sentidos de frontera y seguridad.

Muchos investigadores comenzaron a ver en el riesgo un campo fértil para profundizar sus estudios. Roehl y Fesenmaier (1992) determinaron que el concepto de riesgo se vincula estrechamente no solo con el motivo del viaje, sea este descanso o trabajo sino con el tipo de vínculo del viajero con los acompañantes. La visita a familiares y amigos, explica Yuan (2005) implica una reducción de la inseguridad percibida en comparación a aquellos que viajan en soledad. Los resultados han sido últimamente validados por las investigaciones de Park y Reisinger (2010). El manejo de riesgos y la evaluación de los potenciales efectos comienza a ser tenida en cuenta como una política de Estado de gran envergadura (Henderson, 2008).

Por su parte, Fuchs y Reichel (2010) clasificaron los riesgos en los siguientes subtipos: a) inducidos por el hombre, b) financieros, c) calidad producto, d) socio-psicológicos, e) desastres naturales, y f) problemas alimenticios. Según su desarrollo, la cohesión social y las expectativas que despierta todo viaje juegan un rol importante a la hora de percibir un destino como más o menos seguro. Asimismo, otros investigadores Qi, Gibson y Zhang (2009) encontraron que aquellas variables que el sujeto no puede controlar como la presencia de virus o bacterias en los alimentos representan un alto impacto para la calidad de un destino. Desde esta perspectiva, se puede afirmar que el turismo es una actividad altamente sensible a los cambios del entorno. Un seguimiento minucioso de los estudios sobre riesgos percibidos en los destinos consideran al fenómeno como multi-variable. Pero pueden ser divididos en cuatro familiares principales:

- 1) Aquellos que toman a la personalidad como la variable principal que influye en la percepción de la seguridad (Kozak, Crotts y Law, 2007; Plog, 1991; Lepp y Gibson, 2008; Yun y McLaurin, 2006)
- 2) Los trabajos que hacen énfasis en la geografía residencial y vínculo social (Reichel y Fuchs, 2010; Park y Reisinger, 2010).
- 3) El riesgo se encuentra determinado por los procesos comunicacionales y el rol de los multimedia (Hall, 2002)
- 4) Los abordajes que toman las diferencias interculturales como factor de discordia e inseguridad (Sackett y Botterill, 2006; Floyd y Pennington Gray, 2004; Steiner, 2007).

Por último pero no por ello menos importante, P. Tarlow (2011) ha presentado un modelo para disociar lo que sería la "percepción del riesgo" del concepto de

seguridad. Para poder concretar políticas públicas claras y aplicables a hechos concretos, los investigadores deben intentar desarrollar cursos de acción prácticos que ayuden a mitigar los efectos de eventos no deseados como ataques terroristas. De esta forma, conceptualmente, Tarlow sugiere que la mitigación del riesgo evita el estadio posterior y los aspectos negativos de toda crisis. La forma cambiante que adquiere el riesgo para el turismo lo hace un fenómeno de difícil predicción, sobre todo cuando algunos destinos se encuentran acechados por el terrorismo internacional. En perspectiva, si bien no existe un programa que elimine el riesgo en un 100%, existen pasos concretos que pueden tomarse que van desde políticas de protección alimentaria y de distribución hasta implementación de nuevas prácticas en materia de comunicación.

Tarlow reconoce que los turistas por estar ellos mismos en una situación liminar entre las costumbres de sociedad y otra nueva que no conocen, son más vulnerables en comparación a otros grupos, pero también reconoce que su percepción de la seguridad o la posibilidad de sufrir un robo son contempladas como algo lejano. Cabe destacar que las políticas públicas deben estar orientadas a la protección del visitante. Llegado a este extremo del debate, se da una paradoja entre seguridad percibida y real. En ocasiones, tema del que nos ocuparemos a continuación, el visitante acumula experiencias o percepciones que no se condicen con su grado real de vulnerabilidad.

Algunos autores como S. Larsen entonces prefieren utilizar el término "preocupación turística" en lugar de riesgo porque consideran que refleja mejor la expectativa del sujeto. Los viajes turísticos en tanto que desplazamientos geográficos se encuentran condicionados por tres momentos, las expectativas, el evento y la experiencia. Si bien, adhiere el autor, el riesgo denota cierta probabilidad no necesariamente haga referencia a la construcción afectiva del sujeto, mucho menos de sus emociones profundas. En consecuencia, la preocupación permite inferir fuera de las categorías cognitivas del turista para adentrarse en la relación del peligro con la experiencia. Por ejemplo, un turista puede percibir cierto riesgo, y éste es relevado en la encuesta, pero su disposición afectiva hacia ese riesgo es nula o neutral. Dicho en otros términos, el entrevistado puede decir que el terrorismo es peligroso sin que realmente le preocupe volar a Egipto (Larsen, 2007; 2009).

2.1. la movilidad y el choque cultural

La seguridad siempre ha sido un elemento importante a definir en el sistema turístico. E. Pastoriza (2010) recuerda en su trabajo *La Conquista de las vacaciones* la extraña tensión que se da en las primeras zonas de veraneo en la Argentina de fines de siglo XIX ya que uno de los mayores desafíos era adaptar las

condiciones ambientales a los lugares de residencia de los viajeros con la suficiente familiaridad para no sentirse desguarnecidos, pero a la vez poder armonizar las costumbres las clases altas con respecto a un consumidor que comenzaba a perfilarse como masivo. De esta forma, el veraneo, costumbre propia de las clases más pudientes dio lugar a una forma menos estilizada producto de la cultura de masas, el turismo. Las antiguas pautas de distinción en el sentido de P. Bourdieu que antiguamente funcionaban como estrategias para mantener la propia identidad de clase, ahora estaban en disputa. Es decir, que en mayor o menor medida, desde su nacimiento el turismo parece haberse visto en una tendencia casi, si se quiere, contradictoria en la cual el encuentro entre visitantes y residentes cobra principal importancia. La distinción confería importancia a ciertos actores, a la vez que relegaba a otros a situaciones o condiciones periféricas. En este sentido, no es nuevo que los relegados ataquen a quienes consideran responsables de su situación. T. Kaiserfeld (2010) señala el turismo como fenómeno masivo surgió por el abaratamiento de costos en materia de transporte al introducir al avión en combinación con las vacaciones pagas y la herencia de los nacionalismos alemán e italiano quienes ponían énfasis para que sus trabajadores visiten "la patria" (heimat). El turismo pudo expandirse gracias a los tours con todo incluido y el nacimiento de los asesores (agentes de viaje) como expertos organizadores. Kaiserfeld está interesado en desarrollar, por sobre todo, como se organizan los primeros paquetes todo incluido. Estos nuevos dispositivos por medio de los cuales el viajero no portaba dinero consigo obedecían no solo a una cuestión de seguridad sino también a una tendencia creciente por el refinamiento del consumo. A diferencia del turismo anglosajón consolidado luego de la segunda guerra, donde los turistas asistieron a un proceso de globalización en el período de entre guerras los países de Europa central llevaron a la conformación de tours con todos los servicios incluidos. Inevitablemente, dicha tendencia creó una burbuja la cual aisló a los nuevos visitantes de las comunidades que los estaban alojando. En este sentido, P. Brunt y P. Courtney indican que el turismo puede ser definido como un evento socio-cultural que modifica los valores y conductas tanto de turistas como de residentes. Si bien en ocasiones, la relación entre ambos es cordial por la dependencia económica de los segundos respecto a los primeros, en otras, existen serios conflictos o problemas entre ambos. La literatura especializada ha focalizado sus esfuerzos en tres aspectos principales que hace a la relación entre visitantes y locales, el desarrollo de la comunidad, el vínculo anfitrión-huésped y los impactos culturales (Brunt y Courtney, 1999).

En principio el encuentro entre anfitriones y huéspedes ha sido explicado tanto por medio de las diferencias culturales entre ambos cómo por el resentimiento que la brecha entre ambos estilos de vida

genera (Smith, 1992; Mc-Intosh, Goeldner y Ritchie, 1995; Brunt y Courtney, 1999) o por las dicotomías en el proceso de aculturación (Nash, 1992). Cuando la resistencia de un sector o una comunidad a recibir a turistas es evidente, la seguridad de los turistas o la probabilidad de sufrir algún ataque se torna común. Asimismo, en ocasiones, el crimen hacia los turistas por su vulnerabilidad y desconocimiento del ambiente es moneda corriente en las grandes urbes (Pizam, Reichel y Stein, 1982; Mathieson and Wall, 1982). En este sentido, el proceso de mundialización conecta a las personas en menos tiempo que en épocas anteriores pero abre un riesgo (manufacturado) a ser víctima de un tercero. Los turistas occidentales en los últimos años, sin ir más lejos, han sido víctimas de ataques “terroristas”, en Bali, Egipto y Medio Oriente (Aziz, 1998; Bianchi, 20007; Grosspietch, 2005; Niyaz, 2010). El turismo es visto por muchas comunidades como “amenazante” por diversos motivos que se explican por los efectos no deseados de la actividad como ser procesos de aculturación, prostitución, pérdida de lazos familiares, consumo de drogas y alcoholismo, crimen y explotación infantil entre otras; sin embargo, no es más que la exclusión y la discriminación uno de los factores más importantes a la hora de explicar el resentimiento e los residentes hacia el turismo y los turistas. En efecto, Grosspietsch (2005) sugiere que el turismo y su adaptación en las sociedades receptores siguiendo el modelo de la “burbuja”. Una combinación de efectos económico-sociales negativos como ser la presencia de multinacionales extranjeras que ofrezcan bajos salarios, en combinación a la expropiación territorial, el uso y consumo de sustancias no permitidas por los valores culturales de la sociedad que los recibe como así también niveles altos de frustración moral. Como bien explicó el profesor Steven Britton (1982) o E. De Kadt (1992) las sociedades receptoras deben adaptar sus estilos de vida y formas de producción material a los segmentos de turistas extranjeros quienes no solo poseen un diferente poder adquisitivo sino que demandan diferentes estilos de vida. Hoteles, negocios y boutiques son adaptadas según el perfil del consumidor hacia la cual están orientadas. Esa brecha cultural entre sociedad receptora y emisora, en la mayoría de los casos, se lleva a cabo a espaldas de la población local a quienes se los excluye del contacto con los turistas. Si bien en los últimos años, el turismo sustentable ha tratado de absorber y resolver estas paradojas, la realidad señala que aún los visitantes no solo son víctimas de agresiones sino que su indefensión los lleva ser blancos privilegiados. Cuando un país de una economía emergente adopta al turismo como su forma económica primaria, éste debe abrir su mercado a la inversión extranjera ya que los bienes de capital que les interesan a los turistas originarios de los países industrializados, no existen en la zona (Turner y Ash, 1975). Esta clase de adaptación material se encuentra fundamentada por la movilidad del capital y los mercados que crean condiciones de disfrute similares generando

un riesgo (manufacturado) o efecto no deseado en el sistema mismo. Cuando mayor es la dependencia de la comunidad del turismo, mayor son los efectos no deseados y la agresividad del poblador frente al extranjero. Aquellos países con un pasado o una coyuntura histórica de dependencia colonial con respecto a las metrópolis europeas tienen mayores problemas para mitigar los efectos no deseados del turismo en comparación con naciones que no han tenido esa relación (Kadt, 1992; Harrison, 2004). Ç

E. M. Drew elabora una teoría por demás interesante. Según su perspectiva, como la literatura especializada señala, el encuentro entre dos culturas (la del visitante y del huésped) puede ser harto problemática. No obstante, existe poca atención sobre el papel que juega tanto el guía local como la comunidad como agentes mediadores entre ambas culturas. Si bien, la autora, admite que la ideología dominante genera una narrativa sobre la posición del nativo frente al turista, no menos cierto es que en los últimos años esa relación se ha invertido. En efecto, la comunidad “limpia” las calles y absorbe los riesgos para que la seguridad del turista sea garantizada. Este tipo de comportamientos se llevan a cabo por el bienestar del “turista”, pero en ese hecho, lo cosifican como un “otro”-no-deseado articulando su propia construcción histórica sobre la comunidad (Drew, 2011). La vulnerabilidad del visitante se transforma en el epicentro de la comoditización del otro por medio del cual el consumidor es un mero portador de dinero. En uno de sus reportajes con un residente afro-americano de Chicago, Drew (2011) ejemplifica como funciona el miedo y la hegemonía. Todo el resentimiento de la población local por ser históricamente marginada a roles secundarios o terciarios de la economía se subliman en el turismo, debido a que el nativo dirige “todo su odio” para asustar a los turistas.

Por último, J. Osmar Fonteles afirma que el proceso de globalización y el comercio han generado una movilidad sin precedentes de ideas, mercancías y personas. La economía del turismo asume para sí un rol importante en la generación de capital y en el proceso de acumulación por medio del cual las diferencias entre los grupos humanos no se resuelven sino se refuerzan. Ello conlleva a la idea de estigmatizar o etiquetar a ciertos lugares como “deseables” (estéticos y bellos) y a otros como no deseables (peligrosos). En tanto fenómeno multidimensional, la globalización se expande en forma irreversible hacia todos los puntos del planeta determinando ciertos hábitos de consumo y estilos de vida. En concordancia con Harvey, Osmar-Fonteles admite que la búsqueda de distinción cultural que motiva a la mayoría de los turistas no se condice con la unificación de la acumulación del capital generado por la globalización la cual asigna nuevos significados a las formas en que los sujetos conciben su pasado y su presente. Por otro lado, la preocupación constante por la ecología y el turismo sustentable que caracteriza a los consumidores modernos es funcional a la reproducción

del capital y a la marginalización de ciertos espacios. Al consumo capitalista cabe distinguirlo como un consumo móvil de espacios estéticamente elaborados y comercializados por medio del turismo internacional el cual abre las fronteras de los Estados (Osmar-Fonleles, 2004: 98).

3. discusión Técnico-Methodológica.

Los datos fueron conferidos amablemente por la Secretaría de Turismo de Paraná y el Ministerio Municipal de Turismo sobre la ciudad de Curitiba. La muestra fue tomando diversas dimensiones acorde al año sondeado. En 2003 la muestra calculada fue de 2.594 personas con una renta media de 3.270 reales. Para el año 2005, la muestra de residentes fue de 1.840 personas con una renta 3.983 reales. 897 personas con una renta de 3924 reales formaron la muestra en 2007. En 2010, la muestra estuvo compuesta de 1.649 personas con una renta de 4.181 reales. El lugar de residencia y el tiempo de estadía fueron dos variables claves para distinguir residentes de turistas foráneos. La tasa de confiabilidad fue de 1.96 para todos los años.

El estudio se llevó a cabo abordando a los turistas en Aeropuertos, autopistas, y estaciones de bus, considerando como turista a la persona que se encuentra fuera de su lugar de residencia por más de 24 horas y que se encuentra en la ciudad con finalidad de visita a amigos, negocios u entretenimiento. El residente por el contrario, es aquel quien con domicilio en Curitiba o zona adyacente deja su impresión de la ciudad a la salida de la misma. El visitante temporal es definido como aquella persona que visita la ciudad por menos de 4 horas y regresa a su hogar. Los entrevistadores siguieron pautas exhaustivas para relevar la información en las estaciones mencionadas. En los aeropuertos se efectúan las entrevistas a aquellas personas que se encuentran esperando en sala de pre-embarque. En el caso de las autopistas y caminos, las entrevistas se llevan a cabo en líneas de bus regular y tipos de vehículos particulares. En los aeropuertos se han pautado dos turnos de entrevistadores de 7 a 13 horas y de 13 a 21 mientras que en los caminos o autopistas esos turnos se trazaron de 06 a 12, 12 a 18 y de 18 a 24 horas. La selección de los viajeros a entrevistar se da por medio de una selección de vehículos según el siguiente parámetro:

Flujo Sem.	Orden	Flujo Sem.	Orden
Hasta 100	1-2	5001/7000	1-20
101-500	1-3	7001/9000	1-25
501-1000	1-3	9001/11000	1-30
1001-3000	1-10	11001/13000	1-35
3001-5000	1-15	13001/15000	1-40

Los sondeos se llevan a cabo según modelos de vehículos: Ven, Besta, combi, topic, bus, trailer y motor-home. Por último, la muestra fue determinada acorde a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * (s * z)^2}{(s * z)^2 + N - 1 * (e * \bar{x})^2}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño del universo

s = desvío de la variable renta.

z = variable aleatoria con distribución normal.

e = error de patrón admitido como estimable y calculado sobre la media.

\bar{x} = media de variable dimensión de muestra.

4. el caso Curitiba, Brasil

Esta investigación fue realizada por medio de la aplicación de un cuestionario a los residentes y turistas del área de Curitiba en tres periodos principales, 2003, 2005 y 2010 con el fin de no caracterizar la estacionalidad. El grupo de visitantes estaba compuesto por nacionales (brasileros), y extranjeros (formados por excursionistas que visitan la ciudad por el día y quienes deciden pernoctar, turistas) y residentes locales de la ciudad. Los cuestionarios fueron aplicados en las entradas a las ciudades y centros de transporte masivo de Curitiba como ser aeropuertos, centros de despacho de ferrocarriles y ómnibus.

La primera pregunta que se desprende de la lectura del Cuadro 1 es, ¿porque la imagen de Curitiba en los residentes mejora con el tiempo mientras en los visitantes empeora?. En el año 2003, 60.6% de los visitantes consultados consideraba que la percepción de seguridad era buena mientras solo 29% optaba por considerar la seguridad de Curitiba como regular y 10.4% directamente como mala. En 2005, un 63.9% de visitantes consultados adhiere a la idea Curitiba es una ciudad segura, pero luego esa cifra cae para 2008 a 57.3%. Finalmente en 2010, ese porcentaje cae nuevamente a 56.1%. La segunda lectura que puede hacerse es la disparidad de percepciones entre los residentes locales y visitantes. Mientras para los visitantes la percepción de seguridad es buena (oscilando entre el 60.6% ha 56%), para los residentes en 2003 sólo un 18% coincidía en que la seguridad en la ciudad era buena, porcentaje que sube en el transcurso del tiempo pero que proporcionalmente difiere de la percepción de los visitantes. Incluso en el año 2010, el 23.6% de los residentes consultados considera a Curitiba como insegura y 40.2 sigue diciendo que su percepción de seguridad es deficiente.

Cuadro 1. Percepción de seguridad pública–Porcentajes. Seguridad Percibida Curitiba, Evolución

2003	MALO	REGULAR	BUENO	OPTIMO
RESIDENTE	38.4	43.5	18.1	***
VISITANTE	10.4	29.00	60.6	***
2005	MALO	REGULAR	BUENO	OPTIMO
RESIDENTE	34.4	45.6	20.0	***
VISITANTE	3.4	32.7	63.9	***
2008	MALO	REGULAR	BUENO	OPTIMO
RESIDENTE	28.2	37.0	30.5	4.3
VISITANTE	8.2	24.5	57.3	10.0
2010	MALO	REGULAR	BUENO	OPTIMO
RESIDENTE	23.6	40.2	31.8	4.4
VISITANTE	7.8	24.4	56.10	11.7

Fuente: SETU 2003, 2005, 2008; instituto municipal de turismo de Curitiba, 2010.

Responder porque las imágenes de la misma ciudad entre residentes y visitantes difieren apunta a comprender las pautas de convivencia y familiaridad de ambos grupos. Ello sugiere que mientras los residentes, con vinculación constante a los problemas de seguridad de la ciudad, utilizan la encuesta como una forma de protesta y exhibición social, los turistas demuestran un mayor grado de conformidad frente al problema de seguridad. Protegidos en gran parte por toda una infraestructura orientada a la explotación sensorial y económica del espacio, los circuitos de seguridad turística como ser policía, seguridad privada y staff de los hoteles confieren a los visitantes una burbuja cuya geografía o mejor dicho narrativa geográfica puede instalarse gracias al discurso de la seguridad. Un número significativamente menor de turistas, en comparación de los residentes locales, manifiesta o puede manifestar haber sido presa de un delito mientras estuvo de vacaciones lo cual explicaría la tendencia general de la población local a sentirse “desprotegida”. La percepción de seguridad no solo apela a las construcciones estereotipadas como robo, crimen o prostitución, sino también permite la canalización de otras demandas insatisfechas por el Estado que el ciudadano relaciona como forma de discurso político como por ejemplo, accidentes, rutas rotas, caminos deteriorados, falta de agua, problemas de abastecimiento de electricidad etc.

La cuestión vinculada a la mejora en la imagen en los residentes con el transcurso del tiempo, va, no obstante, por otro camino. Según la observación del Cuadro 2 datado en 2003, existe una variación importante acerca de la imagen entre residentes y visitantes de la ciudad de Curitiba. En líneas generales, los residentes y visitantes asocian a la ciudad en cuestión con una alta calidad de vida 34.10% (residentes) y 37.3% (visitantes); seguido de una imagen ecológica y luego turística. En este sentido, Curitiba concentra estas tres características de los centros

turísticos internacionales, atracción, ecología y calidad de vida. No obstante, existe una diferencia de percepción entre residentes y visitantes con respecto a ecología. Siguiendo este punto, el 29.3% de los residentes consultados vinculan a Curitiba con la ecología contra sólo un 22.2% de los visitantes (diferencia de 7.1%). El resto de las categorías como ser calidad de vida, o vida cultural se mantiene homogéneo. La relación de residencia, en el cabo observado, radica en el apego del habitante a su suelo y su preocupación con el cuidado ecológico, tema que el visitante tiene menos presente.

Cuadro 2. Turismo Emisivo y Receptivo Imagen Destino – Curitiba, Brasil. 2003

	Residente	Visitante
Calidad Vida	34.10	37.30
Ciudad Ecol.	29.3	22.20
Vida Cultural	10.8	14.5
Ciudad Tur.	11.10	11.7
Ciudad Univ.	8.4	***
Otros	6.3	14.3

Fuente: Secretaria de Turismo De Paraná, Setu.

El Cuadro 3, por su parte muestra una tendencia que se mantiene respecto a las observaciones del cuadro 2. Comparativamente entre 2003 y 2005, sube la ponderación positiva respecto a calidad de vida, vida cultural, pero baja la ecológica tanto en la categoría residentes como visitantes. Ello se debe a la planificación y la “turistificación” del destino. En las primeras etapas de de la turistificación, los residentes desarrollan ciertas expectativas positivas respecto al turismo pero también temores respecto a los efectos, bien conocidos, sobre el medio ambiente. A medida que el destino alcanza la madurez las expectativas van cambiando, y los residentes optan por adoptar las categorías mentales de los turistas, generando una propia imagen negociada con los visitantes. Ello es lo que produce la “marca-ciudad” o “marca-país” en tanto que categorías que vinculan relaciones sociales a un territorio específico. La imagen orgánica de una ciudad, según nuestro desarrollo tiene influencia directa en como se perciben, construyen y distribuyen los riesgos individuales. La seguridad percibida, como veremos a continuación en Curitiba, tiene relación directa con otras categorías ajenas al crimen como ser el deterioro ecológico, y los cambios culturales en la calidad de vida de la población local.

Cuadro 3. Turismo Emisivo y Receptivo imagen comparada 2005

	Residentes	Visitantes
Calidad Vida	36.5	33.7
Ciudad Ecol.	27.4	21
Vida Cultural	12.5	16.2
Ciudad Tur.	11	14.4
Ciudad Univ.	8.4	****
Otros	4.2	14.7

FUENTE: Secretaria de Turismo De Paraná, Setu.

Por último pero no por eso menos importante, el Cuadro 4 revela que en 2010 la tendencia se invierte y los visitantes empiezan a considerar la calidad de vida como categoría más representativa de Curitiba. La tesis del siguiente trabajo es que el riesgo es una categoría liminar que media entre la incertidumbre del forastero y las expectativas de los residentes locales por medio de instituciones como la hospitalidad. La percepción de seguridad muchas veces encierra temores no manifiestos como ser el deterioro del ambiente o el mejoramiento en la calidad de vida. Pero estas categorías nunca son estáticas sino que fluyen acorde a la interacción de los grupos. Ambos grupos, visitantes y residentes desarrollan construcciones cognitivas que le permiten vincularse a su ambiente. En el viaje, estas construcciones no solo empiezan a ser puestas en duda, sino que circulan y son adoptadas por los diferentes grupos (efecto aculturación). Los visitantes con sus categorías influyen de igual forma que los residentes con las suyas en el caso de Curitiba. El cuadro número 4 demuestra como la brecha entre residentes y visitantes acorde a la calidad de vida se acorta, a 37.2% y 38.5% respectivamente (en una diferencia de apenas 1.3%). Ahora bien no todas las categorías evolucionan de la misma forma, mientras algunas fluyen otras se mantienen inmóviles.

Cuadro 4. Turismo Emisivo y Receptivo imagen comparada 2010

	Residentes	Visitantes
Calidad Vida	37.2	38.5
Ciudad Ecol.	20.7	16.6
Vida Cultural	11	12.5
Ciudad Tur.	12.10	11.7
Ciudad Univ.	5.9	4.2
Otros	12.9	16.5

Fuente: Secretaria de Turismo De Paraná, Setu.

5. conclusiones

Las visiones sobre la seguridad turística, incluso en el universo de turistas no parece ser una cuestión homogénea. Existen a lo largo del tiempo variaciones en las formas de construir y percibir los destinos turísticos.

Podemos sin miedo a equivocarnos, aceptar que los destinos confieren un mensaje al consumidor y que ese lema se encuentra sujeto a cambio. Si bien los riesgos turísticos son una pieza clave para comprender la calidad de la imagen y la experiencia, los alcances, limitaciones y beneficios/problemas del turismo (desarrollo) impactan en la forma de concebir los riesgos. También es importante señalar que existen narrativas que se construyen acorde a pautas culturales y dinámicas fijadas por grupos de presión, como los medios de comunicación. Curitiba es una ciudad vinculada a tres valores fundamentales, alta calidad de vida, atracción y ecología.

Luego de una minuciosa evaluación, estamos en condiciones de afirmar que entre el marco cronológico que va desde 2003 a 2010 se observa una tendencia estática para las categorías ciudad turística, ciudad universitaria y vida cultural (tema que debe seguir siendo investigado en futuros abordajes) pero en el caso de la calidad de vida, la tendencia es ascendente. Por el contrario, para la "ciudad ecológica" la tendencia es descendente. Ello sugiere tres cuestiones. La calidad de vida y la ecología son construcciones homologables y complementarias para los encuestados. Segundo, ambas representan una preocupación y afectan orgánicamente la geografía cognitiva en la mente de ambos segmentos respecto a la imagen de la ciudad. Tercero y último, existe un préstamo de construcciones dada por la interacción de dos grupos en el transcurso del tiempo sobre un mismo territorio. El concepto de riesgo o seguridad tiende a anclarse en aquello que la interacción descentraliza. El riesgo o una mala imagen en materia de seguridad implica como en estos casos, preocupaciones palpables y reales sobre el futuro de la ciudad. Esta fluctuación se encuentra determinada por políticas turísticas específicas.

Por último pero no por eso menos importante, se dan (acorde a la evolución del destino) préstamos entre turistas y residentes que coadyuvan para modificar sus expectativas respecto a la seguridad. Nuestra tesis es que a medida que el destino se consolida, los residentes mejoran su visión sobre la seguridad turística ya sea en materia de ecología o crimen local, mientras que la imagen de los turistas empeora. Los residentes están en contacto con problemas cotidianos asociados al sistema turístico (como ser deterioro ambiental y aumento del crimen local), mientras los esfuerzos de prevención están puestos a favor del turista extranjero. Estas políticas tienen como objetivo mantener la imagen de la ciudad a segmentos extranjeros, pero no resuelven de raíz el tema del crimen local, a seguridad ni el estado ecológico. Por lo expuesto, las políticas "diferenciadas" generan percepciones también diferenciadas respecto al riesgo. Esto abre un nuevo campo en materia ética sobre las posibilidades del habitante local frente a la industria del turismo, habla indirectamente sobre los peligros de la ecología, las desigualdades que los proyectos turísticos

verdes generan en pos de una imagen orgánico-corporativa. Pero estas son meras especulaciones que deben seguir siendo examinadas en detalle en un futuro cercano.

Agradecimientos

Queremos agradecer al equipo de estadísticas de la Secretaria de Turismo del Estado de Paraná, pero por sobre todo a Gilce Battistuz y Marcelo Temura. Este último estadístico de la secretaria de Turismo del municipio de Curitiba.

6. bibliografía

- Aziz, H. (1995): Understanding attacks on tourists in Egypt. *Tourist Management*, 16: 91-95.
- Bhattacharai, K., Conway, D. y Shrestha, N. (2005): "Tourism, terrorism and Turmoil in Nepal". *Annals of Tourism Research*, 32 (3): 669-688.
- Bianchi, R., (2007): Tourism and The Globalization of Fear: analyzing the politics of risk and (in)security in global travel. *Tourism and Hospitality Research*. 7 (1): 64-74.
- Britton, S. (1982): "The Political Economy of Tourism in the Third World". *Annals of Tourism Research*. . 9 (3): 331-358.
- Brunt, P. y Courtney, P. (2000): "Host Perception of sociocultural impacts". *Annals of tourism Research*. 26 (3): 493-515.
- Buus, S. (2011): "The people's home goes Gulliver: Sweden and the 2004 Tsunami Crisis". *International Journal of Tourism anthropology*, 1 (3-4): 293-303
- Drew, E.M. (2011): "Strategies for Antiracist Representation: ethnic tourism guides in Chicago". *Journal of Tourism and Cultural Change*. 9 (2): 55-69
- Essner, J. (2003): "Terrorism's impact on Tourism: what the industry may learn from Egypt's struggle with al-Gama'a al-Islamiya". *Security and Development*. IPS 688.
- Floyd, M. y Pennington-Gray, L. (2004): "Profiling Risk: perception of tourist". *Annals of Tourism Research*,. 31 (4): 1051-1054.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2004): "Cultural Differences in tourist destination risk perception: an exploratory study". *Tourism*. 52 (1): 21-37.
- Giddens, A. (1991): *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. California, Stanford University Press.
- Grosspietsch, M. (2005): "Can tourism provoke terrorism?". *Working Paper Series*. Num. 3. Sustainable Development Through Tourism, University of Munster, Alemania. Material Disponible en: www.sd-tourism.org.
- Hall, M. (2002): "Travel Safety, terrorism and the media the significance circle of the issue attention cycle". *Current Issues in Tourism*, 5 (5): 458-466.
- Harrison, D. (2004): "Tourism in Pacific Islands". *The Journal of Pacific Studies*, 26 (1): 1-28.
- Henderson, J.C. (2008): "Managing Crises: UK Civil Aviation, BAA airports and the August 2006 terrorist Threat". *Tourism and Hospitality Research*, 8 (2): 125-136.
- Kadt, De E. (1992): *Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?*. México: Editorial Endymion.
- Kaiserfeld, T. (2010): "From Sightseeing to sunbathing: changing traditions in Swedish package tours; from edification by bus to relaxation by airplane in the 1950s and 1960s". *Journal of tourism History*, 2 (3): 149-163.
- Korstanje, M. (2009): "Maccannell em perspectiva: analise critica sobre a obra el turista". *Rbtur, Revista Brasileira de Pesquisa em turismo*, 3 (3): 80-111.
- Korstanje, M. (2010): "Las Formas Elementales de la Hospitalidad". *Rbtur, Revista Brasileira de Pesquisa em turismo*, 4 (2): 86-111.
- Korstanje, M. (2011): "Reciprocity, Hospitality and tourism: an examination of Marshall Sahlins contributions". *European Journal of Tourism, hospitality and Recreation*, 2 (2): 89-103.
- Kozak, M, Crotts, J. y Law, R. (2007): "The Impact of the pereption of risk on international Travellers". *International Journal of Tourism Research*, 9 (4): 233-242.
- Larsen, S., Brun, W., Ogaard, T. y Selstad, L. (2011): "Effects of Sudden and Dramatic events on Travel desires and risk Judgements". *Skandinavian journal of Hospitality and Tourism*,. 11 (3): 268-285.
- Larsen, S. (2007): "Aspects of a Psychology of the Tourist Experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*,. 7 (1): 7-18.
- Larsen, S. (2009): "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management*. 30: 260-265
- Lepp, A. y Gibson, H. (2008): "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". *Tourism Management*,. 29: 740-750.
- Mathieson, A. y Wall, G. (1982): "Tourism: economics, physical and social impacts". Harlow, Longman.
- Mc-Intosh, R.W. Goeldner, C. y Ritchie, J.R. (1995): *Tourism: principles, practices, philosophies*. New York, Wiley.
- Miranda-Conde, M.E. (1999): *La Experiencia de ver Televisión, respuesta emocional a secuencias audiovisuales de miedo*. Tesis Doctoral al cuidado de E. Torres-Lana. Universidad de la Laguna, España.
- Nash, D. (1992): "El Turismo considerado como una forma de imperialismo". En Smith, V. (ed):

Anfitriões e Invitados. Madrid, Endymion, pp. 66-91

- Niyaz, A. (2010): "Terrorism and Extremism: a threat to Maldives Tourism Industry". *Unisci. Discussion Papers*. No. 24. Octubre.
- Osmar-Fonteles, J. (2004): *Turismo e Impactos Socio-ambientales*. Sao Paulo, El Aleph.
- Park, K. y Reisinger, Y. (2010): "Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels". *Tourism Geographies*, 12 (1): 1-24.
- Pastoriza, E. (2010): *La Conquista de las Vacaciones: breve historia del turismo en la Argentina*. Buenos Aires, Edhasa.
- Pizam, A., Reichel, A. y Stein, F. (1982): "tourism and crime: is there a relationship?". *Journal of Travel Research*, 20(3): 7-10.
- Plog, S. (1973): "Why destination areas rise and fall in popularity." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 13 (3): 13-16.
- Qi, X.C., Gibson, H. y Zhang, J. (2009): "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sports & Tourism*, 14 (1): 43-67.
- Roehl, W. and Fesenmaier, D. (1992): "Risk Perceptions and Pleasure Travel: an exploratory analysis". *Journal of Travel Research*, 30: 17-26.
- Sackett, H. y Botterill, D. (2006): "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of tourism Research*. 4 (2): 44-49.
- Smith, V. (1992): "El Turismo Esquimal: micromodelos y marginación". En Smith, V. (ed): *Anfitriões e Invitados*. Madrid, Endymion, pp. 95-137.
- Tarlow, P. (2011): "Tourism risk management in an age of Terrorism". *Economía Autónoma*. VI (7): 18-30.
- Turner, Louis y Ash, John. (1975): *The Golden hordes: International Tourism and the pleasure Periphery*. Londres: Constable Edit.
- Yuan, M. (2005): "After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S". *E-review of tourism Research*, 3 (5): 103-108.
- Yun, D. y MacLaurin, T. (2006): Development and validation of an attitudinal travel Safety scale. *Canada Chapter TTRA Conference*, Montebello, QC.

Fecha de recepción del original: junio 2012

Fecha versión final: noviembre 2012

bibliografía web

http://www.setu.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/estatisticas/es_tat_curitiba_comparativo_1995_2007.pdf

http://www.setu.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/estatisticas/es_tat_curitiba_emissivo_comp_2003_2007.pdf

**Dados em porcentagem da pesquisa de demanda de turismo emissor e receptor do Instituto de Municipal de Turismo de Curitiba, 2011.