
Documentos Especiales

LOS DILEMAS DE LA SEGURIDAD PRIVADA EN LAS INDUSTRIAS DE SERVICIOS

De la explotación laboral al terror global

Luke Howie*
Monash University
Melbourne, Australia

Resumen: Las empresas que operan en el turismo se han transformado en un blanco prioritario de los terroristas en las últimas décadas. Luego del 9/11, los ataques a centros turísticos, incluyendo hoteles y medios de transporte no sólo se han triplicado sino que transmiten un mensaje violento al resto de la sociedad. Por ese motivo los hacedores de políticas públicas junto a empresarios deben planificar la seguridad de manera que se ofrezca un plan de contingencia en la lucha contra el terrorismo. Obviamente planificar no incluye contratar mano de obra poco calificada y mal paga en puestos asociados a la seguridad. La tesis del trabajo es que los destinos turísticos hacen foco en el bienestar de los turistas, pero omiten las condiciones de explotación que sufren los guardias de seguridad. Ello representa un gran riesgo para la prosperidad de la industria.

PALABRAS CLAVE: guardias de seguridad, terrorismo, socorristas, prevención.

Abstract: *The Dilemma Around the Security Guards in Tourism and Hospitality: From Labour Precarity to Global Terror. Organisations operating in the tourism industry are high priority targets for terrorists. In the aftermath of the 9/11 attacks tourism destinations, hotels and modes of public transportation have regularly been targeted by terrorists seeking to convey their violent message. As such, leaders and managers in the tourism industry carefully plan their security and counter-terrorism responses, often involving the hiring of security guards. It is here that I believe a significant gap in counter-terrorism preparedness exists. The thesis here is that protecting tourism destinations is only possible if consideration is given to the effectiveness of security guards and understanding that their well-being will impact upon their ability to deliver security. On 9/11, 42 security guards died whilst helping save the lives of thousands. They performed their jobs admirably, despite being low-paid, underappreciated workers. In this paper I explore the social role of security guards in the context of tourism security.*

KEY WORDS: security guards, terrorism, first responders, preparedness.

* Ph (D) en Sociología por Monash University, Melbourne, Australia. Senior Lecturer en Política Internacional en la Escuela de Ciencias Sociales, Universidad Monash, Melbourne, Australia. Trabaja como director del Global Terrorism Research Centre (GTRec), Melbourne, Australia; y ha sido investigador visitante en la Universidad de California, Berkeley, Estados Unidos. Dirección Postal: Scenic Blvd, Clayton VIC 3800, Melbourne, Australia. E-mail: luke.howie@monash.edu

INTRODUCCIÓN

Por algún motivo la industria del turismo y la hospitalidad siguen siendo el blanco predilecto de los grupos terroristas (Alexander, 2004; Mansfeld, 1999; Pizam & Mansfeld, 1996; Sömnez & Graefe, 1998; Sömnez *et al.*, 1999). Desde el 9/11 los destinos turísticos, hoteles y formas regulares de transporte han sido utilizados como verdaderas armas contra centros de esparcimiento, consumo y de relajación. Desde el mismo momento en que los turistas evitan esta clase de destinos conflictivos, el terrorismo se hace más fuerte pues impone sobre el gobierno local un mensaje extorsivo (Sömnez *et al.*, 1999; Korstanje, 2009). Partiendo de la base de que el terrorismo no ejerce una violencia ciega sobre sus víctimas –como argumentan algunos académicos- sino que, muy por el contrario, selecciona cuidadosamente los blancos, es naturalmente difícil evitar los ataques cuando éstos suceden en ciudades densamente pobladas como Nueva York, Madrid o el corazón de Londres (Howie, 2009).

El proceso comunicativo es selectivo, el terrorismo también. A pesar de la poca difusión que ha tenido el hecho en los medios de comunicación masivos, la isla de Bali ha sufrido ataques terroristas al menos dos veces durante los años 2002 y 2005 (Henderson, 2003; 2004; Hitchcock & Putra, 2007). No huelga decir que las víctimas han sido turistas muchos de ellos europeos, australianos y estadounidenses. La audiencia no sólo se ha visto consternada frente a los eventos del 11 de Septiembre (Nueva York) o el 7 de Julio (Londres), sino que pocos recuerdan lo sucedido en Bali u otros sitios como Kenia. En Junio de 2014 un grupo terrorista llamado Al-Shebab planificó y llevó a cabo una serie de atentados contra la estación de policía, y centros turísticos de la costa por la supuesta opresión del gobierno a la población musulmana (AFP, 2014: 27). Según declaraciones posteriores al ataque, el grupo arremete su odio contra el turismo internacional y contra los viajeros y/o todo aquel extranjero que tenga intenciones de permanecer en el país. En perspectiva, ello representa sólo la punta de un difuso iceberg o una escalada de violencia que no se detiene.

Los terroristas no sólo atentan contra los hoteles (Sttaford *et al.*, 2002), sino contra otros blancos como transporte público (Jenkins, 2001), eventos deportivos (Toohey *et al.*, 2003), centros urbanos (Coaffee, 2003; Howie, 2009) y atracciones culturales o religiosas entre otras muchas (Bhattarai *et al.*, 2005). El mundo ha cambiado luego del 9/11 aún cuando el terrorismo no parece ser un fenómeno nuevo. Pizam & Smith (2000) comienzan una discusión profunda acerca de los efectos del terrorismo en los destinos en los años antes al gran atentado que ha sacudido Nueva York en Septiembre de 2001, para ser exactos, los investigadores reúnen datos que oscilan entre 1985 y 1998. Según sus hallazgos el 54% de los ataques se ha llevado a cabo en Medio Oriente mientras que el 27% ha sucedido en Europa. Otra de las características a mencionar es que el 71% de las víctimas eran turistas a la vez que la mayoría de los golpes se llevaba a cabo en centros urbanos. Por ese motivo, los analistas sugieren que el marco temporal por medio del cual se ve afectado un destino turístico oscila entre uno y seis meses.

Por lo expuesto, el terrorismo parece ser un problema para los hacedores de políticas públicas en turismo y amerita, por parte de ellos, una respuesta. En muchas situaciones y contextos los expertos proponen diversos protocolos de seguridad que incluyen el uso de alta tecnología y el trabajo de fuerzas estatales de seguridad. La demanda por mayor seguridad se ha acelerado luego del 9/11 y requiere de una cultura de la vigilancia que incluye los recursos humanos orientados a proteger la seguridad de los destinos.

Este trabajo posee tres secciones bien definidas. La primera de ellas discute críticamente parte de lo publicado –en la literatura especializada– respecto a la convergencia entre la violencia política, la cultura del temor y el turismo. En la segunda sección, se abordan las limitaciones que enfrentan hoy los guardias y personas vinculadas con la seguridad de los destinos turísticos cuya capacitación, en la mayoría de los casos, no es apreciada por los expertos en la materia. Responder adecuadamente contra el terrorismo implica capacitar al staff y personal dispuesto a la atención del turista adecuadamente, evitando la sobreexplotación que sobre ellos muchas veces recae. Paradójicamente, el interés por la seguridad turística implica una sobredemanda que el staff no puede afrontar. En la tercera parte se analizan los constructos en los imaginarios colectivos respecto al 9/11 y a la responsabilidad de los guardias de seguridad apostados en los destinos. La tesis del presente ensayo versa en la idea de que la búsqueda de usufructo de muchos empresarios en el sector turístico lleva a contratar personal con baja calificación para tareas de seguridad, o terciarizar el servicio en una empresa que ofrece pocas garantías. Paradójicamente, a la vez que los gobiernos apelan a una lógica discursiva que hace de la seguridad su piedra angular, más precarias son las condiciones laborales de los guardias de seguridad. Ello puede sentar las bases, junto al alto grado de publicidad de este tipo de espacios, para que los grupos terroristas hayan fijado el blanco de sus ataques en esta clase de lugares.

EL TERRORISMO OBLIGA A REPENSAR LA SEGURIDAD

Por dos motivos importantes, los eventos religiosos y deportivos se han transformado en lugares de alto riesgo para las personas y los guardias de seguridad. Por un lado, las áreas que prestan servicios a peregrinos y turistas religiosos han experimentado diversos cambios en la forma en que se articula la seguridad. En segundo lugar, estos verdaderos centros ejemplares generan un nivel de atraktividad que es irresistible para los grupos terroristas. En lo que sigue al 9/11, la gente ha cambiado sus respectivos hábitos y costumbres en los viajes; al momento que la aviación ha dejado de ser considerada como la forma de transporte más segura de Estados Unidos, el público se ha predispuesto al uso de vehículos y automóviles para sus fines vacacionales, duplicando de esa forma la cantidad de accidentes (Mueller, 2006). Directamente afectada por el terrorismo, la industria aeronáutica, como así también otras industrias derivadas de ella como ser el turismo o la hospitalidad, ha pagado un alto costo frente a la cultura del temor que se ha impuesto (Alexander & Alexander, 2002; Alexander, 2004).

En este punto, Mueller (2006) argumenta convincentemente que el terrorismo innova en forma constante en como desestabilizar la paz civil y al hacerlo se intenta imponer un mensaje. Lo mismo que

ha sucedido a “estos pobres turistas”, te puede suceder a ti, y tu estado no puede hacer nada para evitarlo. La incertidumbre, por este motivo, se transforma en el arma de la propia elección o mejor dicho la propia posibilidad de elegir. La lógica de la violencia necesita de canales específicos para poder ser mediatizada a todos los rincones del planeta. En aquellas sociedades particularmente democráticas donde el derecho a la autodeterminación y a la elección es mayor, los efectos del terrorismo son importantes. Una bomba en el lugar menos esperado puede generar una inestabilidad política sin precedentes, pero su poder no radica en el acto en sí sino en su capacidad comunicativa. El terrorismo opera bajo una dinámica de la extorsión, la cual sólo es posible por la imposición del miedo, y no necesariamente por la violencia. El caso del terrorismo en Nepal merece una mención especial. El turismo en Nepal donde la aventura se fusiona con lo religioso sugiere ciertos problemas que han sido discutidos previamente por Bhattarai *et al.* (2005) al punto que, en un estado que fundamenta parte de su eficacia fiscal en las remesas que deja el turismo, los efectos del terror son devastadores. Como muchas naciones del tercer mundo que sustentan su economía en base a la industria de los servicios o del turismo, las cuales toman una naturaleza volátil, el terrorismo se presenta como una verdadera amenaza. No obstante a ellos, otros autores sugieren que los avances tecnológicos hechos en el mundo de la aviación y el turismo han mejorado no sólo los protocolos de seguridad sino también los tiempos de recuperación de los mismos destinos afectados (Jansen, 2014).

En una profunda reflexión que versa sobre como sufre el turismo aquellos eventos traumáticos o actos de violencia, Pizam & Smith (2000) confirman que desde el final de la guerra fría, una época que será recordada cuando el terrorismo se dio cuenta de su posibilidad para reproducir un espectáculo de la violencia que llegara a una audiencia global. Entre la década del ochenta y del noventa, los ataques no sólo han hecho mella en la industria del turismo como nunca antes, sino que afecta particularmente los resortes de la demanda turística (Pizam & Smith, 2000). Indudablemente terrorismo y turismo se encuentran inextricablemente unidos. Ello se debe a que el terrorismo, cuando ataca originalmente, produce un enorme daño en la imagen del destino, pero a medida que este último comienza a recuperarse gradualmente la acción terrorista cede. Ello sienta las bases para un nuevo ataque en un futuro no muy lejano. Con el paso del tiempo, se articula una suerte de juego entre el terror y la demanda que ameritan mayor discusión (Alexander & Alexander, 2002; Alexander, 2004).

Siguiendo este argumento Korstanje & Clayton (2012) establecen que existe una tensión inherente entre la efectividad del terrorismo en producir miedo y el turismo para producir la libertad necesaria para que ese miedo fluya. En perspectiva, el derecho a viajar, el cual se basa en la libertad del movimiento es el mismo que sienta los cimientos para aumentar la vulnerabilidad de los turistas. El turismo y el terrorismo mantienen bordes en común los cuales adquieren semejanzas y diferencias. Cuando 88 australianos –de un total de 202 víctimas- fueron asesinados en el primer atentado de Bali, dos mecanismos discursivos emergieron. Por un lado, la furia de Australia como estado emisor y sus protestas al estado de Indonesia no se hicieron esperar, mientras por el otro, los medios de comunicación aludían al estado de embriaguez de los turistas australianos en centros de diversión nocturnos como signo degradante de un hábito que los había llevado a la muerte. Estos mecanismos

discursivos se encontraban orientados a darle explicación a una nueva forma de violencia abstracta que se encuentra enraizada en el proceso semiótico de comunicación.

Mansfeld (1999) juega con la idea de que mientras el impacto del terrorismo sobre los destinos es imprevisto y altamente diferencial, existen diversos protocolos que pueden seguirse para mitigar sus efectos. El hecho es que la percepción juega un rol importante a la hora de comprender cabalmente el daño que el terrorismo causa dentro del imaginario colectivo (Howie, 2009). En muchos ataques el grado de terror que inspira el ataque escapa a sus efectos tangibles en la medida en que con pocas víctimas se puede generar un alto impacto cuando la violencia se dirige hacia un target privilegiado mientras que una gran cantidad de víctimas en una mesquita situada en un país periférico pasan inadvertidas (Friedland & Merari, 1985; Howie, 2012; Skoll, 2010).

Este punto polémico lleva a Richard Clutterbuck (1977), en su clásico libro *Guerrillas and Terrorists*, a defender la tesis que el factor más importante por medio del cual se foguea el temor es la televisión. Su poder puede magnificar el mensaje del terrorismo a la vez que otros riesgos con mayor cantidad de víctimas son ignorados. Para poder comprender la naturaleza del terrorismo se debe hacer una lectura crítica de los medios que hacen de éste un espectáculo (Mueller, 2006). Cabe mencionar que algunos estudios sugieren que las posibilidades de morir en un atentado terrorista van de 1 en 80.000 (Harris citado por Mueller, 2006). En el contexto del turismo, Mawby (2000) analiza esta dicotomía entre daño real y percibido como una gran paradoja, la cual se bautiza como la paradoja del miedo. Los turistas en ocasiones temen caer presa de ataques terroristas o del crimen local, empero ese no es su mayor problema, sino el tratamiento mediático que recibe el hecho. Los casos documentados por Stoessel (2014) evidencian que el miedo al terrorismo produce mayores niveles de ansiedad los cuales llevan la salud de los pacientes a su propio límite. Como bien se ha discutido en abordajes pasados, aquellas personas que fueron testigos de un ataque no necesariamente desarrollen un trauma directo, mientras que aquellas audiencias geográficamente alejadas del territorio afectado pero que reciben sin cesar noticias sobre atentados, tienen mayores probabilidades de enfrentar estados de ansiedad que llevan a acelerar patologías preexistentes.

Los programas anti terrorismo que intentan hacer del destino turístico un espacio seguro frecuentemente encuentran no pocos problemas, los cuales se remiten al grado de flexibilidad y de atractividad que estos sitios ostentan. No es lo mismo proteger un edificio gubernamental que un resort ubicado en una isla paradisíaca, cuyas atracciones se encuentran determinadas por hacerse más visibles y apetecibles a los consumidores. El turista busca una experiencia única que sólo puede llevarse a cabo en un espacio específico delineado y legitimado para tal caso. Pero esta búsqueda de la diferencia muchas veces culmina en un acto hostil, o lo que es peor en la radicalización de la demanda. A ello se le suma un tercer problema, los guardias de seguridad no sólo se encuentran imposibilitados de ejercer la fuerza legal –como la policía- sino que además se ven limitados exclusivamente a reportar para que un tercer cuerpo accione (Carlson, 1995; Parfomak, 2004). Ello sucede porque los guardias son personal civil dispuesto para una supuesta prevención, pero sin la

autorización legal dada por el estado para lograr el fin para el cual fue educado. Como resultado, esta clase de trabajos genera un doble distress ya que por un lado sitúa al guardia frente a una imposibilidad. No obstante, como se proba en el siguiente trabajo, en los tiempos del terrorismo, los guardias hacen mucho más que simplemente reportar transformándose en verdaderos héroes a los cuales se les debe tributo.

EL ROL DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

Sin lugar a dudas, el rol de los guardias de seguridad en la lucha contra el terrorismo es un tema que no ha sido debidamente desarrollado, mucho menos comprendido en forma correcta (Shering & Stenning, 1983; van Steden & Nalla, 2010). Convertido el tema en un asunto de estado cuando el Consejo de la ciudad de Nueva York declaró a la seguridad privada como la principal fuerza movilizada en evacuaciones con el objetivo de salvar vidas en el 11 de Septiembre (United Voice, 2011: 8), poco se sabe de las condiciones de trabajo o de las expectativas que estos actores tienen en el quehacer cotidiano. En los últimos años, los estadounidenses han sido testigos de cómo 42 guardias perdieron la vida en el trágico atentado. No sólo los guardias de seguridad arriesgaron su vida rescatando personas de las Torres Gemelas, sino que además sus beneficios laborales se han deteriorado y hoy se encuentra a años luz respecto a otras fuerzas de seguridad estatales como bomberos o policías. Mala paga y muchas horas de trabajo, junto a una tendencia a la flexibilización contribuyen a la precarización laboral de la seguridad privada. La importancia dada sobre estos actores ha recibido poca atención por parte de los especialistas y expertos, y es por ese motivo que el tema requiere un abordaje exploratorio (Howie, 2012; Alexander & Alexander, 2002). De hecho la mayoría de los estudios sociológicos sobre la vida de los guardias de seguridad se encuentran estrechamente ligados a criminología y sistemas penales (Sarre & Prenzler, 1998; 2000; 2011; Loader, 2000; Jones & Newburn, 2006). Dichas contribuciones dejan un espacio abierto respecto a lo que se denomina, *funcionabilidad de la lucha antiterrorista* lo cual significa que limitados estrictamente al campo de la criminología, las aplicaciones de estos estudios carecen de validez para quienes estudian el terrorismo. Comprender cabalmente el rol de los guardias de seguridad implica no sólo mejorar las condiciones ambientales respecto a la evolución del terrorismo, -y su impacto en los centros turísticos- sino además comprender sus expectativas, deseos y condiciones de trabajo. En esta discusión, el presente ensayo reivindica que los guardias de seguridad cumplen un rol importantísimo en la lucha contra los grupos radicales que hoy azotan a las grandes capitales europeas. De hecho, ellos son los primeros en acudir al socorro de las víctimas, a la vez que alertan a las autoridades sobre movimientos que pueden considerarse sospechosos. Uno de los primeros dilemas éticos que se debe resaltar es que este tipo de fuerza privada es mucho más barata que contratar personal policial, y en razón de tal, la necesidad y la demanda de mayor seguridad es directamente proporcional a la precarización que estos personajes sufren día a día (Howie, 2009).

En perspectiva, Australia parece no ser la excepción. United Voice representa hoy uno de los holding sindicales más representativos de Australia, congregando a diversos afiliados de diversos

rubros tales como turismo y hospitalidad, docentes, servicios de limpieza y salud entre otros muchos. En el año 2011, el sindicato emite un reporte donde queda en evidencia no sólo la precariedad laboral de los guardias de seguridad, sino la posibilidad de repetir una tragedia como el 9/11 en suelo australiano. El reporte, titulado *Security Failure: Preventing Another 9/11*, report by United Voice, the security union. North -Melbourne, VIC, contenía una serie de reportajes y entrevistas a referentes del sector y afiliados. Uno de los guardias consultados declaró que *“Por lo general siempre somos los primeros en llegar al lugar del atentado, si vemos a algún maniaco con un arma o cuchillo somos los primeros que exponemos nuestra vida para tratar de contenerlos”* (United Voice, 2011: 33).

En tanto que víctimas directas del terrorismo, los guardias arriesgan su vida, simplemente porque ponen primero el rol que tienen como agentes de seguridad, que sus propios deseos o instintos de supervivencia. En este proceso, deben afrontar una difícil paradoja, si enfrentar al terrorista implica salvar vidas, el objetivo se logra con el riesgo de sacrificar la propia. Mientras la mayoría de las profesiones conllevan la idea de progreso personal cuando el objetivo es alcanzado, en este caso la lógica parece totalmente inversa. El guardia logra su propia eficacia profesional pero con altas probabilidades de perder la vida en el intento. En julio de 2011 The Daily Post publica que desde 2006 a 2011 los diversos ataques en Islamabad se llevaron la vida de 40 guardias de seguridad mientras otros 18 quedaron gravemente heridos (Hassan, 2011). Una de las víctimas trabajaba como seguridad en el hotel Marriot, en un ataque que asesinó a 17 trabajadores, mientras que otro guardia fue asesinado cuando un coche bomba explotó en el Aeropuerto de Islamabad (Howie, 2012: 143). Se da –de esta manera- una paradoja entre la industria de la seguridad privada que provee y forma a estos guardias, y los blancos turísticos los cuales poseen una gran visibilidad para el terrorismo internacional. La sociedad capitalista pone en el frente de batalla a aquellas profesiones las cuales paradójicamente poseen una baja calidad laboral y sueldo. De forma análoga a lo que sucede con la milicia, los programas de seguridad y protocolos ponen al frente a los empleados cuyo sueldo es mucho más bajo respecto a aquellos a quienes protegen (Di Marco, 2007; Howie, 2012; Parformak, 2004).

Es importante no dejar de mencionar que Paul Parformak, especialista en Ciencia y Tecnología, en 2004 publica un reporte para el Congreso de los Estados Unidos donde resalta que en 2003 casi un millón y medio de personas fueron empleadas como guardias de seguridad, representando una masa salarial promedio de USD 19.400 al año. Este nivel es hartamente menor que cualquier otra profesión dentro de los Estados Unidos. Los 650.000 policías disponibles en las calles ganan el doble que este millón y medio. El estado terciariza la seguridad en el sector privado, el cual ofrece sueldos muy bajos, la mayoría de ellos ocupados por personas con poca educación (Parformak 2004: 1). En este sentido, diversos informes de inteligencia revelan que los grupos terroristas buscan hacer mella no sólo en industrias flexibles como el turismo sino en espacios donde la presencia policial cede paso a la seguridad privada. Es más factible que un jihadista perpetre un ataque en un hotel, que en un edificio gubernamental. Ello sugiere dos preguntas por demás particulares, ¿es el terrorismo el resultado de este estado de precarización o su causa?, segundo, ¿qué se puede hacer para mejorar las condiciones de trabajo de los guardias de seguridad?

Después de todo, los guardias tienen pocas razones para poner sus vidas en riesgo, pero a pesar de todo lo hacen. Diversos testimonios recolectados por DiMarco (2007: 101) sugieren que la razón de ser de este fenómeno es que los guardias ponderan el valor de “lo que hay que hacer, cuando hay que hacerlo” sobre otros factores como el sueldo y la expectativa laboral. Por algún motivo estas personas tienen una personalidad protectora, muchas veces desafiando la orden de sus propios jefes quienes no quieren arriesgar a sus empleados. Hay diversos casos donde a pesar de la orden de sus superiores de abandonar el World Trade Center, los guardias entraron para rescatar más personas (Fink & Mathias, 2002).

Por último pero no menos importante, en la industria del turismo y la hospitalidad los guardias de seguridad cumplen un rol ejemplar y vital aún cuando no siempre son reconocidos desde la política económica de las empresas. Ellos se encuentran apostados como íconos culturales en aeropuertos, hoteles y monumentos como símbolo visible de la importancia que tiene el objetivo que custodian. No sólo que por medio de ellos, los turistas se sienten más seguros sino que pueden proveer información a las fuerzas de seguridad respecto a movimientos extraños o eventos que puedan imaginar un potencial ataque terrorista. Particularmente, su importancia en lo funcional es directamente proporcional a su bajo sueldo. El discurso de la seguridad, encierra el peligro de la explotación laboral, la cual supone que a mayor demanda mayor serán los esfuerzos empresarios para ganar mayor usufructo, pero por sobre todo, pone en evidencia que incluso dentro del turismo hay ciudadanos de primera y de segunda. Los guardias de seguridad cumplen una función ambigua pues por un lado son culturalmente humillados por su condición humilde, criminalizados incluso por su pasado cuasi delictivo, son pensados como actores fracasados que no han encontrado mejor trabajo por su falta de visión, a la vez que el discurso de la seguridad habla de la importancia de la protección. Eso sugiere, como bien afirma Slavoj Žižek (2014: 141-142) que algunos escenarios en el mundo real pueden considerarse bromas absurdas orientadas a humillar al otro sin importar cuán trágica es la vida. La comedia es un fiel ejemplo aún cuando no el único. Los guardias de seguridad versan entre dos visiones en pugna que va desde “personas con bajos recursos que no tienen educación” (under-achievers) o personas peligrosas que no ejercen de forma racional la violencia sobre el cuerpo de los ciudadanos. Centrados en una zona gris, la seguridad privada es blanco de diversos ataques luego de un atentado, mientras que las fuerzas oficiales del orden reciben la mayoría de los halagos. De esta forma se genera una dialéctica de la explotación donde a mayor terror, mayores las condiciones de precarización de la masa necesaria para mantener la seguridad (Howie, 2012).

CONCLUSIÓN

En un trabajo conjunto Korstanje & Clayton (2012) interrogaban sobre la idea que la forma cultural que tiene la industria y el management no difieren circunstancialmente del terrorismo internacional. Ambos, turismo y terrorismo, sostienen los especialistas, descansan sobre la necesidad de publicidad que proveen los medios masivos de comunicación que lleva a la tergiversación y manipulación de la opinión pública. En ocasiones, la demanda de mayor seguridad nace de la necesidad de contemplar al

mundo de una manera diferente, como más ordenado de lo que realmente es. En este sentido, es importante sostener que la “apariencia” y la “estética” son dos factores clave no sólo en el andamiaje del terrorismo sino de la industria turística en general. Un turista puede sentirse inseguro aun cuando no lo esté, y en tal caso la imagen del destino queda afectada en forma notable.

La seguridad privada no se encuentra dotada legalmente para repeler la violencia del terrorismo, como sí lo hace la policía, ellos no pueden usar armas, o ejercer la violencia sobre otros ciudadanos, pero a pesar de ello funcionan como escudos frente a los ataques suicidas. Los empresarios del sector turístico deben contemplar nuevamente los graves riesgos que representan tener guardias con bajo sueldo, altamente estresados, o infravalorados en comparación con otras profesiones. No sólo porque ellos pueden ser cómplices de los terroristas, en el caso de ingresar una bomba a un hotel, sino que la escalada por contratar guardias privados sienta las bases para un aumento sistemático de la violencia. ¿Hasta qué punto puede la seguridad barata dar una protección real?

Si bien existen casos, como por ejemplo los Juegos Olímpicos y otros eventos en donde la seguridad queda en manos del gobierno y de cuadros especializados, queda en evidencia que en muchos otros casos como el del turismo, la precarización laboral es la pauta cultural que manda. Ello representa un gran riesgo para la industria y para los gobiernos pues asume una difícil relación entre demanda y terror. A la vez que las demandas populistas denotan una reacción desnaturalizada a los ataques, produciendo mayor ansiedad, no menos cierto es que prevenir la violencia terrorista no es sólo una responsabilidad del estado. En muchas ocasiones los ciudadanos demandan mayor seguridad a sus gobernantes, mientras sus empresarios parecen jugar su propio juego aumentando sus ganancias mientras el costo lo asume el estado.

Una versión de este artículo fue publicada en International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage, Volume 2, Issue 1. Traducción al cuidado de Maximiliano E. Korstanje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associated Free Press - AFP** (2014 - 18 June) “Town’s Horror”. Herald Sun, pp. 27
- Alexander, D.** (2004) “Business confronts terrorism: Risks and responses”. The University of Wisconsin Press, Madison
- Alexander, Y. & Alexander, D.** (2002) “Terrorism and business: The impact of September 11, 2001”. Transnational Publishers, Ardsley
- Bhattarai, K.; Conway, D. & Shrestha, N.** (2005) “Tourism, terrorism and turmoil in Nepal”. Annals of Tourism Research 32(3): 669-688
- Carlson, T.** (1995) “Safety Inc.” Policy Review 73(1): 66-76
- Clutterbuck, R.** (1977) “Guerrillas and terrorists”. Faber and Faber, London
- Coaffee, J.** (2003) “Terrorism, risk, and the city: The making of a contemporary urban landscape”. Ashgate, Aldershot

- DiMarco, D.** (2007) "Tower stories: An oral history of 9/11". Santa Monica Press, Santa Monica
- Fink, M. & Mathias, L.** (2002) "Never forget an oral history of September 11, 2001". William Morrow, New York
- Friedland, N. & Merari, A.** (1985) "The psychological impact of terrorism: A double-edged sword". *Political Psychology* 6(4): 591-604
- Hassan, A.** (2011) "Private security guards worst victim of terrorism". *Daily Times*, 14 June, available at http://www.dailytimes.com.pk/default.asp?page=2011\06\14\story_, retrieved on 19 August 2011
- Henderson, J.** (2003) "Terrorism and tourism: Managing the consequences of the Bali bombings". *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(1): 41-58
- Henderson, J.** (2004) "Managing the aftermath of terrorism: The Bali bombings, travel advisories and Singapore". *International Journal of Hospitality & Tourism* 4(2): 17-31
- Hitchcock, M. & Putra, I.** (2007) "Tourism, development and terrorism in Bali". Ashgate, Hampshire
- Howie, L.** (2009) "Terrorism, the worker and the city: Simulations and security in a time of terror". Gower/Ashgate, Surrey
- Howie, L.** (2012) "Witnesses to terror: Understanding the meanings and consequences of terrorism". Palgrave Macmillan, Houndmills
- Jansen, B.** (2014) "FAA projects steady growth in more people flying more miles". Available at <http://www.usatoday.com/story/money/business/2014/03/13/faa-airline-passenger-growth/6365039/>, retrieved on 12 June 2014
- Jenkins, B.** (2001) "Protecting public surface transportation against terrorism and serious crime: An executive overview". The Mineta Transportation Institute, College of Business, San José State University, San José
- Jones, T. & Newburn, T.** (eds.) (2006) "Plural policing: A comparative perspective". Psychology Press, East Sussex
- Korstanje, M.** (2009) "Re-visiting risk perception theory in the context of travel". *e-Review of Tourism Research* 7(4): 68-81
- Korstanje, M. & Clayton, A.** (2012) "Tourism and terrorism: Conflicts and commonalities". *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 4(1): 8-25
- Loader, I.** (2000) "Plural policing and democratic governance". *Social & Legal Studies* 9(3): 323-345
- Mansfeld, Y.** (1999) "Cycles of war, terror, and peace: Determinants and management of crisis and recovery of the Israeli tourism industry". *Journal of Travel Research* 38(1): 30-40
- Mawby, R.** (2000) "Tourists perceptions of security: The risk-fear paradox". *Tourism Economics* 6(2): 109-121
- Mueller, J.** (2006) "Overblown: How politicians and the terrorism industry inflate national security threats, and why we believe them". Free Press, New York
- Parfomak, P.** (2004) "Guarding America: Security guards and U.S. critical infrastructure protection". 12 November, Congressional Research Service Report for Congress, Washington D.C.
- Pizam, A. & Mansfeld, Y.** (1996) "Tourism, crime and international security issues". John Wiley & Sons, London

- Pizam, A. & Smith, G.** (2000) "Tourism and terrorism: A quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations". *Tourism Economics* 6(2): 123-138
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (1998) "Regulating private security in Australia". *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice* 98(1): 1-6
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (2000) "The relationship between police and private security: Models and future direction". *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice* 24(1): 91-113
- Sarre, R. & Prenzler, T.** (2011) "Private security and public interest: Exploring private security trends and directions for reform in the new era of plural policing." ARC Report, Washington D.C.
- Shearing, C. & Stenning, P.** (1983) "Private security: Implications for social control". *Social Problems* 30(5): 493-506
- Skoll, G.** (2010) "Social theory of fear: Terror, torture, and death in a post-capitalist world". Palgrave Macmillan, New York
- Sönmez, S.; Apostolopoulos, Y. & Tarlow, P.** (1999) "Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism". *Journal of Travel Research* 38(1): 13-18
- Sönmez, S. & Graefe, A.** (1998) "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". *Annals of Tourism Research* 25(1): 112-144
- Stafford, G.; Yu, L. & Armoo, A.** (2002) "Crisis management and recovery how Washington D.C. hotels responded to terrorism". *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 43(5): 27-40
- Stossel, S.** (2014) "My age of anxiety: Fear, hope, dread and the search for peace of mind". William Heinemann, London
- Toohy, K.; Taylor, T. & Lee, C.** (2003) "The FIFA World Cup 2002: The effects of terrorism on sport tourists". *Journal of Sport & Tourism* 8(3): 186-196
- United Voice** (2011) "Security failure: Preventing another 9/11, report by United Voice, the security union". VIC, North Melbourne
- van Steden, R. & Nalla, M.** (2010) "Citizen satisfaction with private security guards in the Netherlands: Perceptions of an ambiguous occupation". *European Journal of Criminology* 7(3): 214-234
- Žižek, S.** (2014) "Žižek's Jokes (Did you hear the one about Hegel and negation?). The MIT Press, Cambridge

Recibido el 01 de septiembre de 2017

Reenviado el 15 de septiembre de 2017

Aceptado el 20 de septiembre de 2017

Arbitrado anónimamente

Traducido del inglés