

¿Qué significa la seguridad para el turista? Una aproximación desde la teoría fundamentada

What does safety mean to the tourist? An approach based on grounded theory

Daniel Hernando Corzo Arévalo¹

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Fecha de recepción:
Fecha de aceptación: 5 de marzo de 2025

¹ Daniel Hernando Corzo Arévalo
<https://orcid.org/0000-0001-6017-8028>
Universidad Industrial de Santander
danielcorzoarevalo@gmail.com

RESUMEN

Existe una brecha en la comprensión profunda y cualitativa de lo que significa la seguridad desde el punto de vista del turista, es decir, en cómo los viajeros perciben y definen su propia seguridad en diferentes contextos de viaje. Este vacío de conocimiento limita la capacidad de los destinos para adaptar estrategias efectivas de gestión y comunicación de seguridad que respondan a las expectativas y necesidades reales de los turistas. Con el fin de abordar esta carencia, el presente artículo tiene como objetivo explorar y comprender el significado de la seguridad para el turista desde su propia perspectiva, empleando la metodología cualitativa de Teoría Fundamentada propuesta por Strauss y Corbin (1990), desarrollando un marco conceptual donde se identificaron los elementos centrales en la percepción de seguridad en el contexto turístico desde la mirada propia de su actor principal, el turista.

Palabras clave: teoría fundamentada, Strauss, seguridad turística, turismo.

ABSTRACT

There is a gap in the deep and qualitative understanding of what safety means from the tourist's perspective, that is, how travelers perceive and define their own safety in different travel contexts. This knowledge gap limits the ability of destinations to adapt effective safety management and communication strategies that meet the real expectations and needs of tourists. To address this shortfall, this article aims to explore and understand the meaning of safety for tourists from their own perspective, employing the qualitative methodology of Grounded Theory as proposed by Strauss and Corbin (1990), and developing a conceptual framework that identifies the central elements of safety perception in the tourism context from the viewpoint of its main actor, the tourist.



Keywords: grounded theory, Strauss, tourism security, tourism.

I. INTRODUCCIÓN

La seguridad es un tema de creciente importancia en el ámbito de la gestión y planificación de destinos turísticos (Jiménez & Pérez, 2018; Herranz, 2004; Esquivel, 2017) así como en los estudios sobre el comportamiento del consumidor en contextos de viaje (Chavez, 2023; Aspajo & Sicard, 2021). A medida que el turismo continúa expandiéndose globalmente y las cifras de viajeros internacionales aumentan, la seguridad turística se convierte en un factor decisivo para la elección de destinos (UNWTO, 2023). Diversos estudios han abordado la seguridad de los destinos turísticos desde diferentes perspectivas entre ellas la infraestructura (Auge, 1996), la gestión del riesgo (Korstanje, 2013; 2016) y los marcos normativos (Corzo, 2018; Blanco, 2004; Fonseca, et.al., 2017), destacando su relevancia tanto para turistas como para autoridades locales y prestadores de servicios turísticos (Crouch & Ritchie, 2003; Tarlow, 2014). Sin embargo, la seguridad es un concepto complejo que abarca una amplia gama de dimensiones, desde la protección física y el bienestar personal hasta la percepción de riesgo y la confianza en las instituciones locales (Reisinger & Mavondo, 2005).

Gran parte de la literatura actual sobre la seguridad en el turismo ha examinado este concepto desde perspectivas cuantitativas, analizando variables que afectan la decisión de viaje y el comportamiento del turista frente a situaciones de riesgo (Lepp & Gibson, 2003; Korstaje, 2012). No obstante, existe una brecha en la comprensión profunda y cualitativa de lo que significa la seguridad desde el punto de vista del turista, es decir, en cómo los viajeros perciben y definen su propia seguridad en diferentes contextos de viaje. Este vacío de conocimiento limita la capacidad de los destinos para adaptar estrategias efectivas de gestión y comunicación de seguridad

que respondan a las expectativas y necesidades reales de los turistas.

Con el fin de abordar esta carencia, el presente artículo tiene como objetivo explorar y comprender el significado de la seguridad para el turista desde su propia perspectiva, empleando la metodología cualitativa de *Teoría Fundamentada* propuesta por Strauss y Corbin (1990). De allí que se espera desarrollar un marco conceptual que identifique los elementos centrales en la percepción de seguridad en el contexto turístico desde la mirada propia de su actor principal: el turista.

Fundamentos teóricos de la Teoría Fundamentada

La Teoría Fundamentada es un enfoque metodológico cualitativo que destaca por su carácter iterativo, reflexivo y sistemático. Su principal objetivo es construir teorías emergentes directamente a partir de los datos empíricos, priorizando la comprensión de las acciones, significados y experiencias de los participantes en su contexto social. Charmaz (2013) describe este enfoque como un proceso que interpreta las significaciones que emergen de los datos recolectados, enfatizando la interacción activa entre el investigador y los fenómenos estudiados. A diferencia de metodologías lineales, la Teoría Fundamentada combina simultáneamente la recolección, codificación y análisis de datos, lo que la hace flexible y adaptable a las particularidades del fenómeno investigado (Soneira, 2006, p. 155).

Este enfoque fue desarrollado inicialmente en 1967 por Barney Glaser y Anselm Strauss. En su versión clásica, también conocida como escuela ortodoxa, se integraron principios del empirismo cuantitativo y del interaccionismo simbólico, resaltando cómo los significados son interpretados y redefinidos por los sujetos. Esta versión funda-

cional introdujo el método de comparación constante, que permitió generar un marco conceptual sólido basado en relaciones emergentes de los datos (Glaser & Strauss, 1967).

Posteriormente, Strauss, junto con Juliet Corbin, reformuló el enfoque inicial, dando lugar a la escuela reformulada. Esta versión enfatizó el interaccionismo simbólico como eje central y expandió la aplicabilidad de la Teoría Fundamentada a disciplinas como psicología, enfermería y educación. Su estructura metodológica detallada y su enfoque sistemático facilitaron su adopción por investigadores de diversas áreas, manteniendo un equilibrio entre rigurosidad y accesibilidad (Strauss & Corbin, 1990).

Con el tiempo, la Teoría Fundamentada evolucionó hacia una perspectiva constructivista, liderada por Kathy Charmaz, quien cuestionó las bases positivistas de las versiones previas. Este enfoque entiende al investigador como un participante activo en la construcción del conocimiento, y no como un observador neutral. Charmaz (2013) destaca que la experiencia subjetiva del investigador y las condiciones sociales del fenómeno son esenciales para interpretar la realidad, lo que permite generar representaciones interpretativas y contextuales de los fenómenos sociales, en lugar de buscar una verdad objetiva.

El enfoque constructivista pone énfasis en la construcción dinámica del fenómeno estudiado, influida por factores sociales y culturales. Este paradigma rechaza prácticas positivistas que priorizan los métodos sobre el significado, argumentando que la riqueza del análisis cualitativo radica en captar la complejidad de las experiencias humanas. Por tanto, los métodos se conciben como herramientas al servicio de un objetivo superior: generar conocimiento significativo y aplicable.

Entre las estrategias metodológicas clave de la Teoría Fundamentada se encuentran el método de comparación constante y el muestreo teórico. La comparación constante permite identificar patrones y relaciones emergentes durante el análisis iterativo de los datos, mientras que el muestreo teórico guía la recolección adicional de información para refinar y saturar las categorías. La saturación teórica, definida como el punto en que los datos dejan de aportar nueva información significativa, marca el cierre del proceso de recolección y asegura la integridad del análisis (San Martín Cantero, 2014, p. 113).

En todas sus versiones, la Teoría Fundamentada combina elementos cualitativos y cuantitativos, promoviendo la triangulación metodológica y la creación de composiciones analíticas innovadoras. Esta flexibilidad la hace especialmente valiosa en disciplinas como la sociología, la administración y las ciencias de la salud, donde comprender dinámicas sociales y culturales es crucial para desarrollar intervenciones efectivas y generar conocimiento aplicado. Andréu Abele et al. (2007) resumen esta filosofía al señalar que “los métodos son un medio para alcanzar el objetivo de generar teoría, no un fin en sí mismos” (p. 54).

Aunque existen varias versiones de la Teoría Fundamentada, este análisis adopta la versión Straussiana por su enfoque sistemático y secuencial, que permite estructurar el análisis de datos de manera clara sin perder la flexibilidad necesaria para adaptarse a contextos específicos, como la percepción de seguridad en el turismo.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

El modelo de Strauss y Corbin será el utilizado en el presente artículo, buscando desarrollar un marco conceptual que permita identificar los elementos centrales en la percepción de seguri-

dad en el contexto turístico visto desde el turista mismo.

Para ello la fuente de información usada se constituye en una entrevista semiestructurada a un turista internacional que visitó la ciudad de Bucaramanga el último fin de semana del mes de noviembre del 2024. Se realizaron cuatro preguntas y de allí según la profundidad del informante se concretaron otras: (1) Antes de viajar, ¿qué idea tenía sobre la seguridad en el destino que visita? (2) ¿De dónde obtuvo información sobre la seguridad de la ciudad? (3) ¿Tuvo alguna preocupación sobre su seguridad antes de llegar? (4) ¿Qué factores o situaciones le hicieron sentir seguro/a o inseguro/a en su viaje?

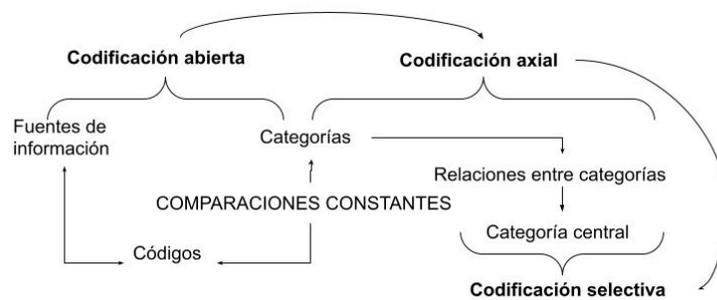


Ilustración 1. Etapas de la Teoría Fundamentada
Fuente: Elaboración propia a partir de Strauss y Corbin (1990)

El modelo implica diferentes momentos secuenciales iniciando por la codificación abierta, pasando a la codificación axial y terminando con la codificación selectiva que permitirá construir el marco teórico que pretende este acercamiento metodológico.

En la codificación abierta se dispuso los datos en unidades significativas. Este proceso comenzó con la transcripción completa de las entrevistas, seguida de un análisis línea por línea, con el objetivo de identificar palabras clave o frases que conectan las experiencias narradas por el turista con el fenómeno investigado: la seguridad turística. La transcripción de la entrevista usó las adaptaciones de las convenciones del código de transcripción de Bassi (2015).

D IN	Investigador/a
ENT	Entrevistada
()	Fragmento inaudible o incomprensible
(hola)	Fragmento interpretado por el/la transcriptor/a
(...)	Fragmento retirado o borrado por el/la transcriptor/a
((tose))	Descripción de una situación que ocurrió durante la entrevista
[se ve ofendido]	Interpretación o nota del/la transcriptor/a
.	Pausa entre cambio de idea o tema
,	Pausa corta
...	Idea o palabra inconclusa
¿ ?	Pregunta
i i	Sorpresa
“ ”	Habla referida, citas.
Objetivo 1	Identificar los elementos claves de percepción de seguridad para un turista

Tabla 1. Convenciones usadas en la transcripción de la entrevista
Fuente: Adaptadas del código de transcripción de Bassi (2015).

En esencia, en este primer momento se aislaron los fragmentos de datos que representan ejemplos específicos de fenómenos más amplios o generalizables generando así diferentes memos que documentaron las observaciones, mientras las categorías comienzan a saturarse teóricamente. Importante aclarar en este punto que para llegar a una saturación real se requerirá diferentes informantes y posiblemente otras fuentes de información.

Título del memorando:	LA ZONA INSEGURA NO ES EL DESTINO
Resumen del contenido:	La percepción de inseguridad no necesariamente define al destino en su totalidad, ya que puede estar circunscrita a zonas específicas, separadas de la experiencia global que ofrece el lugar.
Autor/a:	
Fecha de realización:	28 de noviembre de 2024
Versiones:	V1.

Título del memorando:	LA SEGURIDAD DEPENDE DE CON QUIÉN VIAJO
Resumen del contenido:	La percepción de seguridad durante un viaje está profundamente influenciada por la confianza, el apoyo y las dinámicas de quienes nos acompañan. Así mismo los comportamientos preventivos del turista varían según las personas que acompañan el viaje.
Autor/a:	
Fecha de realización:	01 de diciembre de 2024
Versiones:	V1.

Tabla 2. Ejemplos de memorandos
Fuente: Elaboración propia

Con los memorandos se profundizó en los datos para determinar cómo agruparlos dentro de diferentes categorías, ajustando continuamente los datos a las categorías mediante comparaciones reiteradas. Este proceso debería en algún momento culminar con la “saturación teórica” que busca el método, momento en el que todos los datos relevantes se alinean con las categorías definidas.

Seguidamente en la codificación axial, se relacionaron los códigos entre sí mediante una combinación de razonamiento inductivo y deductivo. Este proceso no se limita a clasificar relaciones, sino que se enfoca en identificar conexiones causales, como por ejemplo: “el código

A causa el código B” o “el código B contradice el código C”. Una vez identificado un concepto, se exploran en profundidad sus propiedades y características, dimensionándolas en términos de intensidad o variabilidad. Mediante la codificación axial, se pudo desarrollar las tres categorías de este primer acercamiento, el contexto en el que están insertas, las estrategias de acción e interacción que las gestionan y los resultados que producen. Estas dimensiones se agrupan y se conectan de manera jerárquica o recursiva, dependiendo de la estructura del fenómeno estudiado (Spiegelberg, 1994).

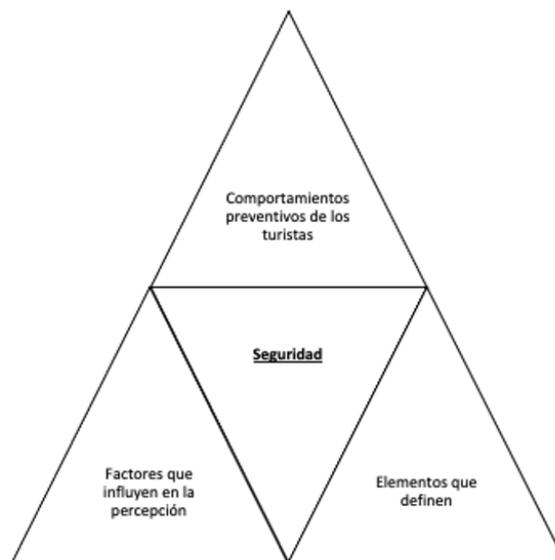


Ilustración 2. Categorías de la codificación axial
Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, la codificación selectiva implicó la elección de una categoría central que actúe como núcleo del análisis. Esta categoría central se seleccionó de manera incipiente por las menciones que el turista entrevistado hizo al código “zonas inseguras” dado que representaba un código con mayor significado para el que todos los otros códigos. A partir de este núcleo, la recolección de datos y el muestreo teórico se orientan hacia el refinamiento de las relaciones entre la categoría central, las condiciones que la rodean y sus consecuencias. El análisis buscó activamente identificar cómo las distintas categorías, códigos y resultados de esta primera entrevista se integran en torno al proceso central, permitiendo plantear una teoría emergente a pesar de las reducidas fuentes de información usadas.

III. RESULTADOS

Durante el proceso de análisis constante e interacción con los datos se pudieron establecer tres categorías con diferentes subcategorías y cada categoría con los códigos que pueden ser repetidos en varias de ellas.

Categoría	Subcategoría	Códigos
Comportamientos preventivos de los turistas	1. Precaución basada en la reputación del lugar.	COD1
	2. Precaución dependiendo de los compañeros de viaje	COD2
	3. Fuentes de consulta alternativos	COD4
	4. Las zonas inseguras se consideran diferentes al destino	COD5
		COD8
Factores que influyen en la percepción de seguridad	1. Relajación en destinos percibidos como seguros.	COD9
	2. Poca influenciada por reportes mediáticos	COD10
	3. Ajuste de percepción basado en experiencia directa de otros turistas	COD10
Elementos que definen la seguridad turística	1. Seguridad como habilitador de disfrute turístico	COD2
	2. Seguridad ligada a preparación institucional	COD3
	3. Mayor posicionamiento turístico mayor seguridad	COD4
	4. Seguridad sinónimo de tranquilidad	COD5
		COD8
		COD9
		COD10

Tabla 3. Categorías y subcategorías codificación

Fuente: Elaboración Propia

Por ejemplo, el código Familia o COD8 se conectaba con la subcategoría “Precaución dependiendo de los compañeros de viaje” y con seguridad sinónimo de tranquilidad” así mismo negaba la subcategoría “Poca influencia por reportes mediáticos” ya que según el turista entrevistado:

“Cuando se viaja en familia y se es el responsable de la seguridad de los hijos y la esposa, siempre se tienen precauciones adicionales al momento de elegir a qué lugar viajar y allí si se consultan noticias del lugar que se va a visitar, cosa que no se hace en otras ocasiones de viajes de trabajo, de amigos o una simple excursión”

ENT01 - 24/11/24

De esta manera se seleccionó el código COD9 dado que es el de mayor frecuencia de mención al momento de realizar el análisis y con ello se construyó el mapa de relaciones que se presenta a continuación.

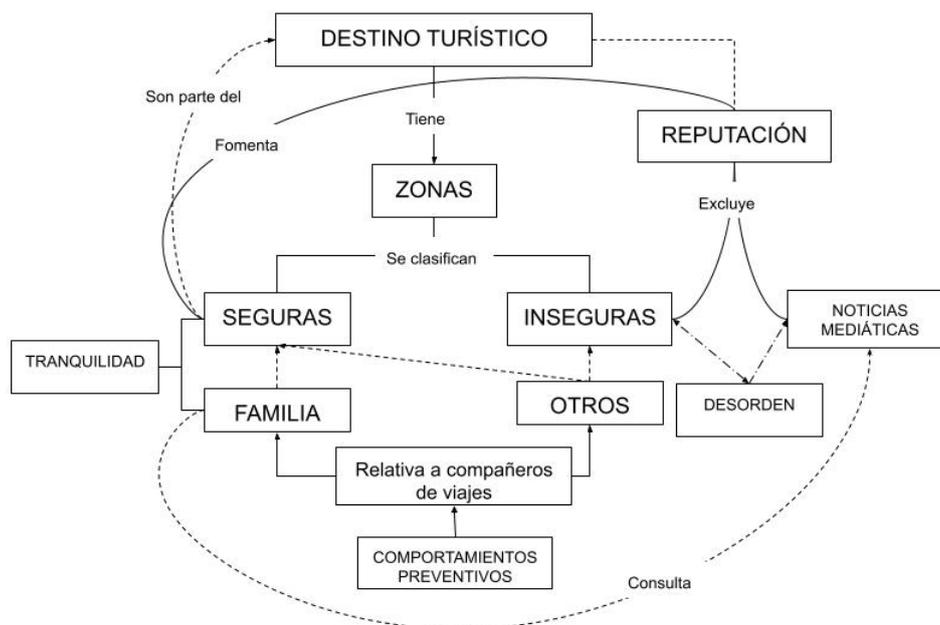


Ilustración 3. Codificación selectiva
Fuente: Elaboración Propia

La ilustración muestra cómo las categorías principales y los códigos emergentes de las fases previas de codificación (abierta y axial) se relacionan y organizan alrededor de una categoría central, que en este caso se identifica como “Zonas seguras/inseguras”. Este concepto actúa como el núcleo que conecta y da sentido a las demás categorías, estableciendo un marco lógico y estructurado para la generación de teoría.

De allí que los elementos están dispuestos de manera jerárquica y relacional, evidenciando las conexiones entre las categorías y subcategorías que emergieron del análisis. La categoría central, “Zonas seguras/inseguras”, se presenta como un punto de intersección donde convergen diferentes dimensiones de análisis, tales como la percepción subjetiva de los turistas, sus comportamientos preventivos y las condiciones contextuales del destino turístico. Este núcleo conceptual permite interpretar cómo los turistas categorizan y diferencian áreas dentro de un destino en función de su seguridad percibida, influenciando directamente sus decisiones y experiencias de viaje.

El diagrama también ilustra cómo otros elementos, como “Destino turístico” y “Comportamientos preventivos” se relacionan directamente con la categoría central. Por ejemplo, se establece que las zonas inseguras se clasifican dentro de los destinos turísticos, pero que estas no son necesariamente representativas del destino en su totalidad, lo que reafirma la importancia de separar las percepciones locales de las globales en el análisis. Además, los comportamientos preventivos, tales como “Precauciones relativas a compañeros de viaje” o la “Consulta de noticias mediáticas”, se muestran como estrategias activadas por los turistas en respuesta a sus percepciones de seguridad.

También se incluye dimensiones contrastantes, como “Tranquilidad” frente a “Desorden”, lo que indica que la percepción de seguridad no solo está mediada por las características objetivas del entorno, sino también por elementos subjetivos y contextuales, como las dinámicas sociales y el nivel de preparación institucional del destino.

IV. DISCUSIÓN INICIAL

La seguridad turística, como fenómeno subjetivo y multifacético, se configura desde las experiencias, interacciones y percepciones individuales de los turistas en relación con su entorno. Este estudio preliminar, basado en la metodología de Teoría Fundamentada de Strauss y Corbin, permitió explorar cómo los turistas perciben la seguridad en un destino, destacando elementos clave que moldean esta percepción. Si bien el análisis inicial está limitado por el reducido tamaño de la muestra y la ausencia de saturación teórica, los hallazgos proporcionan una base relevante para comprender la relación entre el contexto social, las características individuales de los turistas y su percepción de seguridad.

La idea de que la seguridad “depende de con quién viaja” emergió como un eje central en las narrativas del turista entrevistado. Este hallazgo subraya la importancia de las dinámicas sociales y las relaciones interpersonales en la configuración de la percepción de seguridad. La confianza y el apoyo brindados por los acompañantes durante el viaje parecen actuar como mediadores que influyen en los comportamientos preventivos y en la evaluación del entorno. Esta dimensión social de la seguridad turística plantea nuevas perspectivas para la gestión de destinos, destacando la necesidad de considerar no solo las condiciones objetivas de seguridad,

sino también cómo estas interactúan con los grupos sociales y las dinámicas individuales de los visitantes.

Asimismo, se identificó la relevancia de separar las zonas inseguras de la percepción integral del destino turístico. Este hallazgo destaca que las áreas percibidas como inseguras no necesariamente afectan la percepción global del destino, lo que sugiere que las estrategias de gestión deben centrarse en abordar riesgos específicos sin estigmatizar al destino en su totalidad. Esta diferenciación es fundamental para promover una narrativa equilibrada que permita a los turistas tomar decisiones informadas, al tiempo que protege la reputación del destino en el mercado global.

V. CONCLUSIONES

La seguridad turística, como experiencia vivida por los turistas, se revela como un fenómeno profundamente subjetivo y complejo, moldeado por factores sociales, culturales e individuales. Este primer acercamiento evidencia que la percepción de seguridad no se limita a las condiciones objetivas del destino, sino que está influenciada por la interacción entre el contexto y las dinámicas interpersonales. La importancia de los acompañantes durante el viaje emerge como un factor clave en esta configuración, destacando la necesidad de integrar estas variables en la planificación y gestión de destinos turísticos.

El hallazgo sobre la diferenciación entre zonas inseguras y la percepción global del destino plantea una reflexión crítica sobre cómo los destinos comunican su seguridad. Este enfoque permite evitar generalizaciones que puedan afectar la imagen de un lugar, promoviendo en su lugar una narrativa estratégica y específica que aborde los riesgos localizados sin comprometer la percepción general del destino. Esta

distinción puede ser instrumental para diseñar políticas públicas y estrategias de marketing turístico más efectivas.

Metodológicamente, la Teoría Fundamentada se posiciona como una herramienta poderosa para explorar fenómenos complejos desde una perspectiva inductiva y basada en los datos. No obstante, para alcanzar una teoría emergente sólida y válida, se requiere ampliar la muestra y avanzar hacia la saturación teórica, incorporando más informantes y triangulando con fuentes adicionales. Además, la naturaleza interpretativa del análisis cualitativo exige una constante autorreflexión por parte del investigador para mitigar posibles sesgos que puedan surgir en la interpretación de los datos. Este riesgo se incrementa cuando las categorías emergen de un único informante, como en este caso, donde la subjetividad del investigador podría influir en la definición de los conceptos y relaciones iniciales. La validez del análisis dependerá, en gran medida, de la incorporación de múltiples fuentes y de una mayor cantidad de informantes, lo que permitirá refinar y validar las categorías y relaciones propuestas.

Este estudio preliminar, aunque limitado en alcance, demuestra el potencial de un enfoque cualitativo para abordar la seguridad turística desde la perspectiva del turista. A medida que se avanza en la recolección y análisis de datos, será posible construir un marco teórico más robusto que guíe tanto la investigación académica como la implementación de estrategias prácticas. Este marco conceptual podrá responder a las necesidades reales de los turistas, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos en un entorno cada vez más exigente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aspajo Reguera, L. A., & Sicard Babilonia, N. N. (2021). Estudio de la percepción del consumidor sobre la seguridad turística en los recreos turísticos de la carretera Iquitos–Nauta, 2019.
- Auge, M. (1996). Los no lugares: espacios de anonimato. Barcelona, Editorial Gedisa, 1996
- Bassi, J. (2015). El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales. Cuadernos de Psicología, 17(1), 39-62.
- Blanco, F. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. Revista de Estudios Turísticos, 160, 5-29.
- Corzo, D. (2018). Análisis de la seguridad turística en Colombia a través de los Consejos de Seguridad Turística 2006-2013 (Analysis of Tourism Security in Colombia Through the Tourism Security Councils 2006–2013). Available at SSRN 3644424.
- Chavez, Y. N. (2023). La seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, 2023.
- Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (2003). The competitive destination: A sustainable tourism perspective. CABI Publishing.
- Esquivel, J. D. (2017). Seguridad turística: acercamiento para la conformación de un modelo integral para los destinos turísticos.
- Herranz, F. J. B. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. Estudios Turísticos, (160), 5-30.
- Jiménez García, J., & Pérez Delgado, M. A. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. Estudios y perspectivas en turismo, 27(4), 921-943.
- Korstanje, M. E. (2016). Seguridad en el turismo. El periplo sustentable, (30), 225-228.
- Korstanje, M. E. (2013). Preemption and Terrorism. When the Future Governs. Cultura, 10(1), 167-184.
- Korstanje, M. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística?.
- Fonseca, F. G., Tapia, C. E. H., Olivares, J. G., & Espadas, R. J. (2017). La seguridad turística en México: aportaciones para su configuración. Alternativas, 18(3), 84-93.
- Tarlow, P. E. (2014). Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Elsevier.
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2005). Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception. Tourism Review International, 9(2), 175-187.

- Spiegelberg, H. (1994): "Analysis and interpretation of qualitative data in consumer research". Journal of Consumer Research. Vol. 21, pp. 491-503.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Sage Publications.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003). Tourist roles, perceived risk, and international tourism. Annals of Tourism Research, 30(3), 606-624.
- UNWTO (2023). International Tourism Highlights. World Tourism Organization.