

Programa "Seguridad & Turismo"

Esta publicación fue posible por la acción conjunta de las siguientes instituciones:

UNQ - PEU
"Universidad Gobierno y
Empresa para el desarrollo
socioeconómico sustentable"



Universidad
Nacional
de Quilmes
Extensión

OEA- ORGANIZACIÓN DE
ESTADOS AMERICANOS
Departamento de Desarrollo
Económico, Comercio y Turismo
Secretaría Ejecutiva para el
Desarrollo Integral



FUNDACIÓN
TURISMO
PARA TODOS



Universidad de
Quintana Roo
Mexico



Municipalidad de
San Miguel del Monte



I.C.T.
INSTITUTO
COSTARRICENSE
DE TURISMO



envitur
ENTE VICTORIA TURISMO

PATROCINA



Organización de Estados Americanos

SEGURIDAD TURISTICA

Municipio, Turismo & Seguridad



Universidad
Nacional
de Quilmes
Extensión



OEA
Organización de
Estados Americanos

Henryk F. Handszuh
José Bonini
Víctor Ramírez Montero
Jorge Bravo Cuervo

Jaqueline Ganzo Olivares,
Yolanda Martínez Martínez
María de Jesús Pérez Hervert
Karen Keaton

Luis Grünewald / Compilador

Edición Digital

INDICE

DESTINOS SEGUROS EN EL MARCO DEL TURISMO MUNDIAL. Henryk F. Handszuh	07
LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA. La percepción desde la óptica de la demanda. Luis Alberto Grünewald	19
SEGURIDAD PÚBLICA Y SOCIAL. Criterios y conceptos. José Bonini	35
LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS. Caso: Costa Rica. Víctor Ramírez Montero	45
TURISMO Y PREVENCIÓN RECREATIVA: Un modelo por armar. Jorge Bravo Cuervo	53
LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO. Jaqueline Ganzo Olivares, Yolanda Martínez Martínez, María de Jesús Pérez Hervert y Karen Keaton.	79
Las instituciones no se hacen cargo de las opiniones contenidas en los trabajos y artículos, que corren por cuenta exclusiva de sus autores	

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de la presente publicación se puede reproducir, o transmitir en ninguna forma o por ningún medio electrónico, mediante fotocopiadora, registro o de cualquier otro modo, a menos que se obtenga previamente el permiso escrito del editor.
www.turismoparatodos.org.ar

Copyright © 2000 FUNDACIÓN TURISMO PARA TODOS info@turismoparatodos.org.ar
Mayo de 2010

PRESENTACIÓN

En la elección de los destinos turísticos suelen considerarse factores de precio, calidad del servicio, atractivos naturales y culturales o moda. Sin embargo, el factor seguridad tiene cada vez más relevancia al momento de elegir el destino vacacional y en un futuro será un elemento de gran peso en dicha decisión.

En este sentido, es importante tener presente que seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral que incorpora salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y, por supuesto, del resto de la sociedad. Este carácter multidimensional no se atiende muchas veces de manera adecuada por las autoridades y los prestadores de servicios turísticos y no se percibe adecuadamente que hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e incluso llegar a ser irreversibles.

Por este motivo, en el marco de la Red Latinoamericana para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística, la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos patrocinó el I Encuentro Latinoamericano para la Mejora de la Actividad Turística como Elemento Dinamizador de las Comunidades organizado por la Universidad Nacional de Quilmes y celebrado en la Argentina en 2010.

Este Encuentro permitió reunir a destacados especialistas de nuestro hemisferio, quienes abordaron el tema de la seguridad en materia de servicios turísticos desde diferentes ángulos y con distintas perspectivas profesionales y diversas experiencias prácticas.

La recopilación de los trabajos expuestos en el Encuentro hace posible la publicación en línea (formato PDF) de estas ponencias, que estamos seguros serán de gran utilidad para los prestadores de servicios turísticos y de interés para las autoridades que en las diferentes áreas y niveles de gobierno tienen que ver con esta actividad.

Así mismo, es destacable este esfuerzo de publicación digital con el doble objeto de difundir ampliamente el tema de la seguridad en los servicios turísticos y, al mismo tiempo, hacerlo con responsabilidad social y ambiental.

La Secretaría General de la OEA, a través de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI), en colaboración con sus Países Miembros, la Red Latinoamericana para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Turística, la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, la Fundación Turismo para Todos y otras entidades locales, nacionales, regionales e internacionales, seguirá apoyando y promoviendo las iniciativas que tienen como fin elevar la competitividad turística del Hemisferio.

Jorge Saggiante,
Director del Departamento de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo
Organización de los Estados Americanos

DESTINOS SEGUROS EN EL MARCO DEL TURISMO

Por: Henryk F. Handszuh

Máxima "...la inseguridad, única cosa que es constante entre nosotros"
Pérez Galdós, Fortunata y Jacinta, III.I.I.

Sobre el tema

En el marco de la actividad llamada "turismo" es preciso señalar el tipo de turismo en cuestión, como es el caso del presente Congreso, siendo las vacaciones una de las numerosas motivaciones de los viajes turísticos. No olvidemos que la creencia popular y periodística sigue asociando el turismo sólo con vacaciones y viajes con fines de ocio, lo que no es correcto.

Por tanto, en un ámbito profesional, es necesario un trato específico de las vacaciones en materia de seguridad para conocer los puntos críticos correspondientes a esta actividad en concreto, así como los puntos comunes con otros tipos de turismo y la seguridad ciudadana en general.

Esto permite comprobar que la seguridad es tanto una preocupación específica como compartida con todos los colectivos que intervienen en turismo, es decir, no sólo la seguridad de los viajeros, visitantes y clientes de empresas turísticas, sino también la de los empleados de esas últimas, la de la población anfitriona, de las propias empresas turísticas y, especialmente en el caso del turismo internacional, la de los Estados, tanto receptores como emisores.

Es necesario analizar los problemas del turismo en el contexto de la seguridad y atender estos problemas en todas sus manifestaciones concretas, procedentes del mismo sector, de su entorno social, del medio natural y de la persona del viajero, visitante o cliente.

Es natural que la necesidad de seguridad se perciba con mayor intensidad en el turismo que, de hecho, no es otra cosa que la vida misma, es decir, es vivir un par de días o semanas y de forma algo diferente, probablemente más intensa fuera del domicilio habitual, y por otro lado satisfacer las necesidades especiales del viajero, pero también sus necesidades básicas, como es la seguridad.

El reto de la seguridad siempre ha acompañado al sector del turismo, que se había visto afectado en ocasiones más gravemente por grandes percances espectaculares como catástrofes naturales, actos terroristas o guerras, y además cada día tiene que dar la cara a problemas aparentemente menores, aunque no menos dolorosos y dañinos desde el punto de vista individual, sea de un visitante, de una u otra empresa turística, un destino o incluso un conjunto de la industria turística.

El turismo no sólo puede ser víctima de carencias de seguridad en su entorno. Una actividad empresarial que no cumple con los requisitos técnicos de seguridad, un turismo mal concebido y mal gestionado pueden ser las causas de sus propios problemas en esta materia, por ejemplo cuando la actividad turística no esté bien asimilada por el destino, sobre todo por su entorno social y población local que puede verse marginada y humillada.

El lugar de la seguridad en el turismo

Como bien indican los fundamentos del Seminario, la elección de un destino vacacional depende de unos puntos clave, como son “la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad”. De hecho, dos de estos puntos, la oferta escrita y el precio, son tangibles mientras que la calidad y la seguridad se estrenan y comprueban en el destino y corresponden a distintas percepciones y expectativas individuales.

Además, existe un estrecho vínculo entre la seguridad por un lado, y la calidad turística y la sostenibilidad por el otro. Mientras que la sostenibilidad busca asegurarse la permanencia de la actividad a largo plazo, basándose en el respeto y la consolidación de los recursos turísticos, de los cuales la seguridad es uno de los “insumos económicos fundamentales”, para la calidad en turismo, la seguridad es uno de los factores determinantes, o de base, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo de la OMT:

“el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”.(1)

(1) Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión (Varadero, (Cuba) 9 y 10 de mayo de 2003)

Se verá que la calidad que busca “cómo hacerlo” día a día comparte más elementos con la seguridad, como es el caso de la transparencia o la legitimidad de las demandas del cliente o visitante.

La necesidad de seguridad es vital para cada ser humano y proviene del mismo instinto de supervivencia. La seguridad conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, y los demás derechos y deberes humanos.

La alteración, la manipulación, la negligencia o el trato unilateral de seguridad (la seguridad de unos contra la de otros) traen graves consecuencias para el sector, tanto a corto como a largo plazo, puesto que intervienen en la imagen de los destinos y en la percepción de riesgos.

Por tanto, en un mundo y mercado “globalizados”, es decir, organizados cada vez más horizontalmente y verticalmente, aunque también fragmentados, y a su vez conectados por medios informáticos, mediáticos

y tecnológicos, donde además imperan grandes operadores de flujos turísticos, la voz de alarma tiene mayores posibilidades de ser escuchada y atendida, venga de donde venga.

De hecho, la percepción de la seguridad en los destinos turísticos y las actividades turísticas concretas, por tanto el comportamiento de los viajeros potenciales y la actuación de los agentes comerciales, se ven determinados por la constatación de carencias objetivas en esta materia, el impacto mediático de los hechos de seguridad y su uso político, los tópicos y prejuicios culturales, la ignorancia y los factores psicológicos.

Entre estos últimos también destacan la frivolidad en el comportamiento de unos colectivos de viajeros y visitantes o la tendencia por su parte a menospreciar los riesgos y peligros presentes en los viajes y destinos, una postura que radica en la despreocupación general fuera de las ataduras cotidianas, sobre todo en los viajes de placer o de vacaciones. Un factor a tener en cuenta en el Congreso.

Labor práctica

Los agentes del desarrollo turístico tienen que buscar soluciones prácticas frente a la seguridad para poder controlar y gestionar los riesgos. El problema principal para el sector frente a la seguridad es definir responsabilidades concretas, incluidas las del sector mismo, y cumplir con ellas de manera responsable y eficaz.

En esta área hay una serie de normas técnicas y bien definidas, en su mayoría establecidas por ley, como en materia de prevención de incendios o de seguros obligatorios, o de límites de velocidad, o los reglamentos en el transporte aéreo de pasajeros, que se deben conocer, enseñar y exigir. Hay también espacio para compromisos voluntarios y continuas mejoras al compás de los cambios en la oferta y la demanda, donde el objetivo principal es ofrecer seguridad sin entorpecer la prestación del servicio y la libertad de viajar. Además hay espacio, muy amplio, para las responsabilidades del mismo viajero, visitante o cliente.

Sin embargo, hay una serie de responsabilidades correspondientes a otras actividades y otros sectores, de los cuales el sector del turismo depende sin poder controlarlas, pero que sí debe definir y por las cuales debe interesarse, cooperar, exigir y hacer conocer o recordarlas a los entes responsables y competentes y al viajero efectivo y potencial. Por tanto, en cada momento debe existir la transparencia en cuanto a las responsabilidades concretas y asumidas por todos los agentes de la actividad turística.

El segundo reto y la segunda exigencia son la transparencia informativa sobre la situación de seguridad en el producto turístico y en el destino.

Indudablemente, a los destinos turísticos no les interesa revelar sus puntos débiles, ni promocionarse como destinos inseguros. Como es natural, los gestores de los destinos turísticos prefieren destacar los aspectos positivos y atractivos que pueden seducir al visitante que venga al destino y hacer que compre el producto, y no revelar los aspectos negativos, tales como los riesgos para el visitante o las deficiencias en la protección de los clientes. Sin embargo, la información acerca de los destinos turísticos debe ser absolutamente objetiva.

En el caso contrario, el de la actitud caracterizada por el silencio sobre los aspectos de seguridad, debe contrastarse con el perfil y las necesidades reales del viajero contemporáneo, que varían en función de si visita el destino turístico por motivos de ocio o de negocio. Actualmente, se impone el viajero mejor educado, consumista y con afán de investigación. En la curiosidad e inquietud del viajero se incluyen, como es natural, todos los tipos de riesgo asociados a los viajes.

A los viajeros, visitantes y clientes, tanto reales como potenciales, atraídos y acogidos por un destino turístico o una empresa concreta se les debe permitir conocer los hechos de seguridad y tomar decisiones fundamentales en cuanto al destino turístico que desean visitar o la empresa que les preste servicios, y a conocer los posibles riesgos a los que estarán expuestos y estar preparados para enfrentarse a ellos, controlarlos, actuar y asumir responsabilidades personales, en definitiva, saber como protegerse.

Aquellos destinos turísticos o aquellas empresas turísticas, cuyos gestores deciden adoptar una política de información abierta y transparente en materia de seguridad ven cómo mejora su reputación y aumenta la confianza depositada en ellos.

Por lo tanto, el desafío gira en torno a la forma en la que la información acerca de la seguridad objetiva puede transmitirse de una manera constructiva, para que nuestro turista se sienta a la vez protegido y protagonista de su propia seguridad.

Una de las consecuencias mayores de la exigida transparencia informativa, que luego da lugar a concretas expectativas, es la de la existencia y el funcionamiento de los servicios de ayuda al viajero (visitante, cliente), sobre todo en el extranjero. Antes de desplazarse, y siempre durante su estancia fuera del domicilio, a cada persona le interesa saber, cómo y quién puede ayudarle declaradamente en casos de emergencia o amenaza a su integridad: el Estado receptor, el seguro, la embajada, los primeros auxilios, el hotel, la agencia de viajes: seguramente cada uno un poco según el caso; sin embargo persiste mucha confusión, mucha desconfianza, falta de seriedad y de prestación efectiva y obstáculos a la hora de la verdad, es decir, de exigir las responsabilidades.

Hay que dar respuesta adecuada a esta demanda, lo que a menudo puede significar crear o mejorar determinados servicios y, como ya se ha dicho anteriormente, aclarar las lagunas de indefinición, definir las responsabilidades y darlas a conocer al público.

Es un tema que especialmente interesa a los viajeros necesitados de cuidados especiales, como pueden ser las personas mayores, las personas con discapacidad o las familias con niños pequeños; se les podría animar a viajar garantizándoles que si algo les ocurriera, por ejemplo, si tuvieran alguna enfermedad o si les asaltaran y robaran, recibirían ayuda eficaz y serían indemnizadas, y comunicándoles claramente las condiciones en las que pueden esperar recibir asistencia.

En caso de daños materiales comunes o por terrorismo, por ejemplo, al potencial viajero y sus familias les interesa saber si existen formas y me-

didias de resolución de conflictos rápidas, de ayuda judicial y de compensación económica.

Los riesgos y los peligros en viajes, como en la vida, no van a desaparecer, más bien van a existir siempre; sin embargo gracias a la clara definición de responsabilidades y al cumplimiento con ellas, la transparencia informativa y a un buen funcionamiento de servicios de ayuda, dichos riesgos y peligros se pueden evitar y controlar, y se puede viajar u organizar viajes con confianza y organizarnos mejor frente a una crisis.

Cooperación y “partenariado”

No cabe duda de que estos tres objetivos: las responsabilidades, la transparencia y la ayuda en emergencias sólo se pueden conseguir gracias a la creación de alianzas entre los sectores público y privado en esta materia, con el sector del turismo como fuerza motora, y como resultado de la distribución de competencias en el personal turístico y su capacitación.

Idealmente, cada empresa y cada destino turísticos deben contar con personal preparado y competente, con personas de primer contacto especializadas en materia de seguridad.

La OMT frente a la seguridad en el turismo

En el programa que la Organización Mundial del Turismo desarrolla actualmente, se ha optado por fortalecer las responsabilidades, la transparencia y la creación de servicios para promover la seguridad en el turismo, siguiendo una serie de directrices centradas en el “partenariado” y el fomento de la capacidad.

El año 2002 se recordará como el año en el que la OMT implementó La red de seguridad en el turismo. Su objetivo es crear un marco central, un sistema de referencia y una organización virtual para tratar los asuntos de seguridad de todo el mundo y, al mismo tiempo, identificar y acreditar responsabilidades divergentes, lo que también demostrará que las

responsabilidades se comparten y están descentralizadas.

El primer paso que debe darse para establecer esta red es la designación y publicación en Internet de los puntos de contacto nacionales (ANT/ONT) y los servicios de seguridad básica correspondiente a los destinos turísticos nacional y de pequeño tamaño.

A esto seguirá la identificación de puntos de contacto a escala internacional y del sector turístico, de expertos y de servicios auxiliares. Así será más fácil profundizar a continuación para encontrar información más precisa sobre seguridad, responsabilidad de los diversos puntos de contacto, y crear servicios especiales personalizados. Uno de los diversos resultados será la identificación de criterios objetivos que permitan a los usuarios de la red evaluar los destinos turísticos en función del grado de seguridad de cada uno de ellos; asimismo, se conseguirá animar a los gestores de los destinos turísticos a alcanzar buenos estándares de seguridad.

Criterios objetivos de seguridad

En caso de producirse un acuerdo voluntario del sector en esta materia, dicha información y sus contenidos podrían ser comprobados y verificados por todos los interlocutores turísticos interesados, o sea, los viajeros, las empresas, e incluso las autoridades competentes.

Por consiguiente se podrá contrastar la información oficial sobre destinos en materia de seguridad ("travel advisories"), que a veces da lugar a quejas, disputas, y acusaciones de politización de dicha información con daños colaterales para el sector.

Es muy importante no olvidar que los criterios para un destino turístico seguro han de ser objetivos. Estos criterios deben derivarse de los objetivos de la definición de responsabilidades, transparencia y disponibilidad de asistencia descritos anteriormente, y deben reflejar los diversos elementos destacados en el documento aprobado por la OMT Medidas recomendadas para la seguridad en turismo (1991) y otros documen-

tos asociados, como Información y formalidades de salud en los viajes internacionales (información sanitaria, seguros y asistencia en viajes internacionales y formalidades en materia de salud y vacunación)(1993) , y más recientemente, en el Código Ético Mundial para el Turismo, en sus Artículos 1 y 6.

Destinos turísticos seguros

Las siguientes son algunas de las características del destino turístico seguro "ideal":

Responsabilidades definidas y asumidas por:

- el sector público por área de competencia
- el sector privado por actividad

Comunicación a los interesados de las responsabilidades según áreas de competencia

Adopción y cumplimiento de estándares de seguridad y prácticas en instalaciones y lugares turísticos en materia de:

- prevención de incendios
- salubridad de los alimentos
- otros requisitos de seguridad sanitaria característicos del destino
- estándares medioambientales
- prevención de intromisiones ilegales (terrorismo)
- otros estándares y prácticas relevantes característicos del destino

Adopción de una política de información y educación destinada a conseguir la transparencia y a hacer frente a las crisis:

- comunicación efectiva a los interesados (visitantes y agentes comerciales) de los estándares y prácticas existentes en materia de seguridad
- identificación de los posibles riesgos y peligros turísticos

- exigencia de control de riesgos según áreas de actividades (p.ej. en turismo de aventura, actividades deportivas, etc.)
- comunicación de los posibles riesgos y peligros a los interesados
- comunicación de los servicios, instalaciones y medidas de que se dispone para atender a los visitantes en caso de emergencia

Acceso efectivo a medidas, instalaciones y servicios institucionales públicos y privados de que se dispone para atender a los visitantes en casos de emergencia o en apuros:

- asistencia inmediata (líneas de asistencia telefónica, servicios de emergencia)
- servicios de expatriación (acceso a los representantes consulares y diplomáticos y colaboración con ellos)
- servicios policiales
- servicios sanitarios (primeros auxilios, instalaciones y materiales y servicios sanitarios fiables)
- asistencia en viaje
- servicios de seguros
- protección del consumidor
- servicios de repatriación

Protección adecuada de los lugares e instalaciones turísticos por parte de los servicios de seguridad.

Personal preparado para encargarse de los problemas de seguridad que afecten a los clientes y visitantes.

Compromiso gubernamental de ayudar e indemnizar a las víctimas del terrorismo.

El hecho de diseñar y reconocer dicha lista y establecer la prioridad de cada uno de sus elementos ayudará a los destinos turísticos a conocer mejor su propia situación, compararse con otros destinos y perseguir mejoras continuas.

En lo que respecta al área del fomento de las capacidades, la OMT está

trabajando en dos proyectos:

1. La consolidación y actualización de su Manual de seguridad turística, publicado por primera vez en 1996-1997. Este manual se convertirá en una herramienta de enorme ayuda tanto para los responsables del turismo como para los profesionales del sector, y contendrá los principales puntos de atención en materia de seguridad.
2. Cursos sistemáticos sobre gestión de riesgos y crisis en el turismo, aprovechando así cursos regionales celebrados anteriormente. El nuevo curso se presentó durante La Feria Internacional de Turismo celebrada en Madrid (FITUR), 29-30 de enero de 2002.

En este contexto, la Organización ofrece su apoyo a todas las iniciativas nacionales, locales y del sector turístico destinado a aumentar el grado de seguridad turística, y las considera valiosas aportaciones imprescindibles para alcanzar la mejor calidad de la experiencia turística y el desarrollo sostenible del turismo.

Por lo tanto, trabajemos todos, juntos y por separado, para mejorar y proporcionar productos y destinos turísticos seguros, dejándonos orientar por los principios de responsabilidad, transparencia, asistencia, “partenariado” y fomento de las capacidades.

Notas

(1). Según la terminología de los “clusters” turísticos o agrupaciones de negocios relacionados con el turismo. Los demás elementos constituyen, en primer lugar, las “empresas exportadoras” (i.e. las que satisfacen el motivo de viaje), y las empresas proveedoras de las anteriores (alojamiento, transporte, etc.).

(2). Aprobadas por la resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General de la OMT en su novena reunión (Buenos Aires, Argentina, 30 de septiembre – 4 de octubre de 1991)

(3). Resolución 310(X) de la Asamblea General de la OMT, adoptada en su décima reunión (Bali, Indonesia, 4-8 de octubre de 1993)

(4). Resolución A/RES/406(XIII) de la Asamblea General de la OMT, adoptada en su decimotercera reunión (Santiago de Chile, 27 de septiembre – 1 de octubre de 1999) y reconocida por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución A/RES/56//212 el 21 de diciembre de 2001

Henryk F Handszuh

- Graduado en ciencias económicas (magíster) por la Escuela Superior de Comercio de Varsovia - Facultad de Comercio Internacional.
- Profesor de post-grado en la Universidad del Mediterráneo Aix-Marseille (Francia), cursos CEDERS (normas de calidad y seguridad en turismo)
- Profesor de licenciatura y primer grado científico (magíster) en la Escuela Superior de Comercio do Katowice (GWSH), Polonia (organismos internacionales y normas jurídicas internacionales aplicables al turismo)

Se ha desempeñado como:

- Jefe del Programa de Calidad y Comercio en el Sector del Turismo.- Organización Mundial de turismo -OMT-
- Representante/observador de la OMT ante la UNCTAD, la Organización Mundial del Comercio (OMC), la ICPO (Interpol), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional de Normalización (ISO)
- Experto Principal de la Administración Nacional de Turismo (ANT) de Polonia
- Presidente de la Asociación Académica de Investigaciones Turísticas (Escuela Superior de Comercio de Varsovia - SGH)

LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

LA PERCEPCIÓN DESDE LA ÓPTICA DE LA DEMANDA

Por: Luis Alberto Grünwald

INTRODUCCION

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, presta-

dores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

LAS NECESIDADES DE LA DEMANDA TURISTICA.

Como he expresado (1) esta porción de tiempo del hombre a la que llamamos tiempo libre y que se encuentra condicionada por el sistema de vida actual de nuestra sociedad, cumple importantes funciones psicológicas para el individuo. En primer lugar, le permite evadirse, hasta donde es posible para cada uno, de las actividades de la rutina cotidiana y las exigencias cada vez mayores de eficiencia, eficacia y de perfeccionamiento, a que nos somete el ejercicio del tiempo de trabajo.

Se supone que el trabajo se torna menos agobiante si se lo matiza con momentos para el descanso y la diversión, lo cual a su vez, redundará en una mejora de la productividad del trabajador. Pero también es cierto, por otra parte, que este ocio-consumo se torna, por momentos, en un nivel más de exigencia para el individuo en la medida en que al ser un artículo más de consumo, deberá dedicarse a su posesión como sí de cualquier otro se

tratase. Así resulta que las funciones que el ocio cumple en el plano individual, se hallan inseparablemente ligadas con el marco socio-cultural que le sirve de base.

En líneas generales, cuando un individuo busca evadirse, suele elegir entre un abanico de actividades, entre las que podemos citar según Roger Sue (2):

- Actividades socioculturales.
- Estudios y formación profesional.
- Reposo (descanso, paseos).
- Reposo cultural (televisión, radio, cine).
- Lectura (literatura, periódicos, revistas).

- Educación de los hijos.
- Gustos personales, educación física, deportes.

Esto permite considerar que la elección en el uso de nuestro tiempo libre es un proceso, no un acto aislado.

Básicamente el ocio supone la búsqueda de bienestar, y hay quienes lo encuentran frente a actividades sedentarias, pero que lo enriquecen espiritualmente, como la lectura, o aquellos que gozan ejerciendo actividades lúdicas, como el juego, el deporte, o haciendo turismo. No importa la actividad que se realice, importa la búsqueda de placer asociada a ellas. Y en este punto a menudo se encuentra el individuo con barreras internas, por las cuales se vivencia con angustia o culpa esa porción de tiempo "improductivo", siendo que no hemos sido educados para el ocio.

El "como llenar" esa porción de tiempo suele enfrentar al individuo a una sensación de vacío y pérdida de referencias, dado que todos sus tiempos suelen estar hiperorganizados y sometidos a la agenda y el reloj. Esto impide a menudo un pleno disfrute del tiempo libre, porque liberar lo imaginario no es a lo que más está acostumbrado el hombre moderno. El tiempo libre ayuda también al establecimiento del contacto humano, al intercambio, aspecto importante en la vida del hombre que no se ve favorecido por las condiciones del trabajo moderno, por la urbanización intensiva y el hábitat vertical que traen consigo una disminución de las interrelaciones sociales.

Es el hombre y sus circunstancias, y en este sentido queremos mostrar los impedimentos, barreras y mandatos que pesan sobre las distintas esferas del ejercicio de esta actividad, que más que un acto aislado es, como dijimos, un proceso que tiene un conjunto de conductas condicionantes en el tiempo libre.

LAS CONDUCTAS DOMINANTES DE LA DEMANDA

Una aproximación al conocimiento de la demanda durante el tiempo libre es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes de hombre cuando desarrolla estas actividades, conjunto este de

valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

A partir de la motivación de la demanda o sea el conjunto de razones objetivas o subjetivas que conducen a un comportamiento de adhesión a desarrollar una actividad en este caso turística o recreativa, se pueden establecer las variables más significativas para el logro de este bienestar personal. Al analizar el comportamiento de la demanda se debe considerar la relación entre cuatro variables fundamentales: necesidades, deseos, valores y beneficios.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. El conjunto de personas que se proponen satisfacer sus necesidades de ocio en el mercado se transforma así en la demanda turística o recreativa.

Consciente o inconscientemente este individuo establece una escala de valores para la selección del destino y la actividad, y seleccionará aquel que establezca los mejores beneficios desde la óptica psicológica, funcional y económica.

Esto lleva a establecer como concepto primario que la demanda compra inicialmente siempre al hacer turismo una “ilusión” y lo motiva una necesidad básica que es la búsqueda de un estado de bienestar integral; por lo que en su tiempo libre vacacional dedicado al turismo busca productos y servicios turísticos y recreativos en destinos que le ofrezcan los mejores beneficios que le permitan obtener el mayor grado de satisfacción durante la totalidad de su viaje.

Una visión integral del tema es considerar que la demanda parte principalmente de una motivación para ese desplazamiento de su lugar de residencia habitual y podemos decir que el objetivo principal es: conocer, recrearse y descansar. Una de estas tres variables es el factor dominante para la elección de un producto y posterior destino, una de las tres actúa como “gatillo” en la toma de decisiones, aunque debemos considerar

que es una acción conjunta de las tres con la preponderancia de una de ellas sobre las demás.

Por último, las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

LA PERCEPCION DE LA SEGURIDAD

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.
- Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- La participación de los actores directos en el conflicto -el ciudadano y el agente de seguridad-.

De acuerdo a Garde Enciso (3), podemos dividir las motivaciones turísticas de un individuo en dos grandes grupos: aquéllas que se hallan en función del DESARROLLO PERSONAL y las que están en función de IMPULSOS SOCIALES. Entre las primeras hallamos:

- Las necesidades fisiológicas o vitales.
- Las necesidades de seguridad-riesgo.
- Las necesidades de estima y notoriedad.
- Los deseos de autorrealización transitiva.

Lo expuesto permite puntualizar una primera aproximación al objetivo del presente trabajo ya que se considera que la seguridad es una de las variables primarias de alta valoración para la demanda y de competi-

vidad para un destino para la captación de la misma en el mercado.

En el caso particular de las necesidades personales de seguridad hemos dicho en un estudio previo de las motivaciones de la demanda que:

“... el ser humano tiende, en líneas generales, a evitar situaciones que pongan en peligro su existencia. Ahora bien, el modo en que cada uno juzga lo que considera un riesgo o lo que es garantía de seguridad es el elemento variable, como lo es también la sensación asociada a cada uno de éstos: el riesgo puede ser estimulante para algunos e inhibidor para otros, lo mismo que la máxima seguridad. Dejar librado al azar algún aspecto del viaje puede causar mucha angustia en ciertos sujetos y un gran placer en otros. Vemos, por ejemplo, que los jóvenes suelen preferir los viajes de mochilero, donde no están asegurados ni el alojamiento ni el medio de transporte, lo cual constituye el factor estimulante para el viaje, en este sentido, la preferencia por la aventura y el imprevisto parece ser un común denominador en los viajeros más jóvenes. La tendencia general indicaría que a medida que la edad aumenta más temores se movilizan, sobre todo si se viaja con la responsabilidad del cuidado de los hijos, o con el temor por la fragilidad de la propia salud, como en los viajes de la tercera edad.

La búsqueda de garantías y de seguridad en un viaje suelen ser PROYECTADAS hacia otros componentes del grupo familiar, dando a veces motivo para la confrontación de padres e hijos, tornándose el viaje un escenario de conflicto familiar. El viaje moviliza temores y fantasías en los padres que ellos localizan en los hijos bajo la forma de advertencias, o bien, de prohibición. En este sentido, cuando ofrecemos un viaje a los estudiantes, estamos movilizandolos en los adultos temores y fantasías con las cuales deberíamos trabajar en talleres o grupos de padres, tanto en el momento previo como posterior al viaje...”. (4).

EL MIEDO POR LA INSEGURIDAD

El miedo es una emoción básica subjetiva de la conducta del hombre y como toda actividad fisiológica potencia los sentidos -vista, olfato, audición y tacto-. El miedo es un componente necesario de la vida de una persona y podemos distinguir un miedo verdadero (es una emoción

subjetiva útil para la supervivencia que aparece cuando se detecta una situación de peligro que hay que enfrentar-) y uno injustificado que puede ir desde un temor intenso que le produce angustia (es un estado de ansiedad con temor) hasta el pánico (impide el razonamiento, paraliza, genera sensaciones de malestar, produce daños psíquicos, y afecta el tiempo de vida de las personas).

El miedo cambia las conductas de las personas. La intuición es una alternativa de defensa inconsciente de la persona y una de las formas de aviso de la intuición es el miedo.

El miedo se expresa de distintas formas en las personas y se puede transformar en ansiedad o la persistencia de los mismos las transforman en fobias, por ejemplo:

- Agorafobia: miedo a los espacios abiertos.
- Claustrofobia: miedo a los espacios cerrados
- Vértigo: miedo a la altura

Las sensaciones de miedo son producidas por causas:

- biológicas
- entorno familiar (un integrante de la familia tiene una fobia)
- escenario social (el medio donde se desenvuelve es inseguro)

El miedo genera inseguridad y la inseguridad tiene costos de tipo moral, económico y psicológico. La inseguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte -la tercera edad le da un determinado valor, que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad-, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vistas: desde la óptica del visitante y del destino.

También podemos detectar dos percepciones generales en el campo de la actividad turística:

- La seguridad es un bien intangible que sólo se materializa en toda su dimensión cuando falla. Al fallar se orientan las miradas hacia las nor-

mas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención.

- La seguridad es entendida como un gasto y no como una inversión. En el transcurso normal de la actividad turística, la prevención se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo. Así la percepción de la inversión en prevención de la seguridad es entendida como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar la misma; pero los ahorros iniciales se transforman en pérdidas extraordinarias y en costos muy altos por la improvisación de salir del problema al no prevenir adecuadamente el servicio.

LA SEGURIDAD COMO PARTE DE LAS NECESIDADES PERSONALES DE LA DEMANDA DURANTE EL TIEMPO LIBRE.

Se ha planteado (5) que la seguridad es una de las pautas estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el desarrollo de la actividad turística que involucra hoy una serie de aspectos para la demanda que podemos englobar básicamente en ocho variables de estudio:

- Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.
- Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc. Y problemas sociales como las adicciones y la prostitución
- Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa y de facilitación: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino y los sistemas integrados de prevención.
- Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o par-

ticipación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.

- Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo
- Seguridad ambiental: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos
- Seguridad de los servicios turísticos: Sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

Esto nos lleva a considerar la existencia de situaciones de conflicto durante el desplazamiento del visitante por un destino para realizar turismo o recreación.

LA SEGURIDAD Y LOS PUNTOS EN CONFLICTO

Encontramos un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo, las más significativas que deben ser resueltas son:

- La imagen de inseguridad de un destino en el mercado: Un país o un centro turístico puede establecer ante los distintos casos delictivos acaecidos en el mismo una imagen general de "destino inseguro" en el mercado, que puede producir por la continuidad de estas acciones a un reposicionamiento del mismo en el mercado y a la marginalidad por la demanda en la elección del mismo. La crisis económica y social de fines del año 2001 en el caso de EE. UU. colocó a la Argentina en la categoría "Public Announcements" (Anuncios Públicos) por el cual Argentina es un país "de riesgo" que llevo a elaborar en ese país una serie de advertencias a los turistas que desean visitar este país. También posee otra categoría denominada "Travel Warnings" (Alertas) donde el gobierno directamente recomienda evitar estos destinos.
- La seguridad propiamente dicha del visitante: que debe ser considerada desde cinco variables

- Proteger al visitante de la gente (por ejemplo el acoso de menores y vendedores al turista y excursionista)
- Proteger al visitante del delincuente (estafas, robos y hurtos)
- Proteger al visitante del medio cultural (enfermedades endémicas)
- Proteger al atractivo del visitante (deterioro ambiental)
- Proteger al atractivo del visitante (información de obstáculos y barreras)

- La sociedad no tiene hoy una buena imagen del agente de seguridad. Esta imagen es una visión subjetiva e intangible producto de las percepciones como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a la institución y a esta persona. La descomposición de la imagen del agente de seguridad por parte de la sociedad parte de un conjunto de variables como la tradición autoritaria de sus conductas, falencias en la formación profesional y una característica sobresaliente: muchos expresan una inclinación a utilizar ilegítimamente la fuerza física o psicológica al relacionarse con el ciudadano, principalmente a partir de las raíces autoritarias en la formación cultural de la institución a la cual pertenecen.

El ciudadano percibe hoy la pérdida de la referencia histórica del policía por ejemplo como paradigma de la seguridad y encontramos hoy una necesidad fundamental que es recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad, sólo posible si ambas partes establecen pautas para modificar sus conductas cotidianas actuales. El eje de este proceso de cambio es establecer las bases para una nueva cultura de la seguridad a partir de un nuevo sistema de comunicación entre los dos actores - visitante / agente de seguridad- durante el tiempo libre.

A partir del análisis realizado podemos obtener un diagnóstico general resumido en diez puntos:

1- La falta de seguridad es hoy una variable de gran preocupación en la sociedad, a partir de un aumento de hechos delictivos y de una falta de respuesta de las fuerzas de seguridad ante esta situación. Se ha trasladado este tema a los primeros lugares de la valoración de la conciencia

ciudadana junto a la inflación y el desempleo.

2- El coeficiente de valoración de la seguridad aumenta a medida que aumenta la distancia del lugar de residencia habitual, principalmente durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

4- La falta de seguridad es interpretada de distinta manera en los distintos segmentos sociales (jóvenes, grupo familiar, tercera edad, etc.).

5- Se observan problemas básicos de falta de comunicación entre la comunidad y el agente de seguridad en el trato cotidiano en el lugar de residencia habitual que se hace extensivo a un destino visitado.

6- La calidad de atención con relación al trato del ciudadano del agente de seguridad es deficiente.

7- El ciudadano no establece diferencias entre las distintas instituciones de seguridad. Si tuvo una mala experiencia con el representante de una de ellas, su rechazo se hace extensiva en el futuro a la totalidad de las fuerzas en cualquier lugar geográfico del país.

8- Se detecta una falta de confianza en las instituciones (en las fuerzas de seguridad y en la justicia).

9- Una estrategia que permitiría un incremento de la seguridad es una política integral instrumentada por el Estado que cuente con el apoyo y la participación de cada ciudadano, que este se sienta involucrado en la solución del problema y no como espectador o mero participante secundario.

10- Las políticas deberán estar integradas por una normativa integral y actualizada, acciones de prevención generales y particulares a cada problemática (en nuestro caso a la actividad turística y recreativa y a las necesidades de cada destino) y a los controles para un correcto desempeño de los actores involucrados.

UN MODELO DE PLAN DE SEGURIDAD TURISTICA

Si interpretamos que una política es la capacidad de imaginar un futuro deseable para una comunidad, se destaca como objetivo general aumentar la rentabilidad social de la población residente al mejorar su calidad de vida, así como lograr la satisfacción de la demanda durante el tiempo libre destinado a la recreación y el turismo. Por lo expuesto podemos decir que la seguridad es una premisa fundamental en una política turística.

Se plantea a partir de este concepto potencializar ese futuro deseable para la demanda y la población residente a partir de establecer la combinación de dos conceptos: una tecnología de marketing -a fin de satisfacer las necesidades funcionales y psicológicas de la demanda y la población residente- y de competitividad -siendo competentes al conocer a fondo cada variable de la actividad y para competir, no a fin de vencer a un competidor, sino simplemente a fin de estimular el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles por la institución-.

La política tendría una fase reflexiva de enunciados donde se afirma, con la mayor claridad posible, los fines a los cuales tenderá en su acción la institución. En esta fase los enunciados, por generales que los mismos sean en su contenido, deberán ser empíricos, esto es, referirse a una realidad. La generalidad, la amplitud de conceptos, no implica enunciados metafísicos.

En una segunda fase, la política es acción, concreción en la realidad de los enunciados anteriores. Esto sólo es posible si los primeros se relacionan, a través de su significado, con la realidad.

Una política de Seguridad se fundamentará en:

- Filosofía: se entiende por filosofía a un concepto motivacional permanente que orienta a la institución y a cada Departamento de la misma a lograr sus objetivos.
- Normas: Es el conjunto de pautas o reglas sobre el que se basa el funcionamiento de la empresa y del Departamento de seguridad.
- Organización: es el sistema de seguridad que permite la materialización del objetivo -la seguridad del establecimiento-.

Si interpretamos que la seguridad es el conjunto de acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado, es importante como principio fundamental comprender que no se puede proteger todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente. Es importante entender que adoptar toda protección concebible contra toda amenaza posible nos llevaría a una empresa operativa y económicamente inviable.

LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

La base para una Política de Seguridad es una seguridad científica, que es el seguimiento y la investigación analítica de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino. Entonces resulta indispensable establecer un equilibrio entre el hombre y los sistemas, ecuación básica que posibilitará encontrar el camino del éxito en esta difícil tarea. Así prevenir una situación no deseada parte de la capacidad para implantar las medidas adecuadas para preverlo. Encontramos dos componentes fundamentales del sistema de seguridad:

- El componente humano corresponde a los recursos humanos relacionados en forma directa o indirecta con la seguridad.
- El componente tecnológico esta basado en la infraestructura y equipamiento técnico con fines preventivos y predictivos de protección activa y pasiva.

Debemos partir en el caso de definir la responsabilidad de la seguridad de una comunidad en que el Estado es un instrumento de la sociedad para garantizar la protección de la vida, los bienes y derechos de los ciudadanos; y el Estado delega esta responsabilidad en las fuerzas de seguridad -En el caso de Argentina: 23 fuerzas policiales provinciales, Policía Federal, Gendarmería Nacional, Prefectura Naval y Policía Aero-náutica-. Paralelamente podemos observar que las políticas de seguridad difieren en cada destino y de acuerdo a las instituciones que intervienen, por lo cual es muy complejo establecer una estrategia integral.

El modelo metodológico de la implementación del sistema de seguridad esta basado en la elaboración de un Plan Director de Seguridad. El sistema propuesto es en sí mismo un método de procedimientos operativos que basado en la teoría general sobre seguridad permite definir las líneas de acción a fin de obtener los resultados deseados. Este plan debe estar integrado por un conjunto de programas con procedimientos que permitan prevenir y detectar cualquier actividad no deseada. Por ello la institución encargada de suministrar protección debe poseer capacidad y experiencia en cuatro campos de trabajo:

- Seguridad analítica.
- Seguridad de inteligencia.
- Seguridad operativa.
- Un accionar interinstitucional

El objetivo de un Plan Director de Seguridad es presentar en forma detallada cuales son las acciones a implementar sobre seguridad en un destino o emprendimiento turístico. Los principales puntos de un plan son:

- 1- Análisis Estratégico del Destino y del Sistema de seguridad requerido.
- 2- Elaboración de los Programas de Seguridad operativos
- 3- Elaboración de un estudio de Factibilidad Económica-Financiera del sistema de seguridad.

Los programas básicos deberán responder a las estrategias establecidas en el Plan Director de Seguridad y puede estar integrado por:

- 1- Plan preventivo de seguridad: define acciones a fin de eliminar situaciones de riesgo.
- 2- Plan correctivo de seguridad: define acciones de aplicación inmediata a fin de corregir las disfunciones del sistema de seguridad.

El ciudadano relacionado a la actividad turística que entiende que la seguridad es constitucionalmente de exclusiva responsabilidad del Estado, entiende también que hoy no son desempeñadas correctamente por él mismo, así se ven en la necesidad y obligación de dedicar una parte de

sus ingresos en corregir, prevenir y desarrollar una política de seguridad personal consistente en contratar custodios, seguros y sistemas de seguridad para su propiedad. Se debe apuntar entonces a la excelencia en la prestación del servicio de seguridad por parte de las instituciones responsables. La calidad debe ser entendida como la dedicación de las instituciones para optimizar los beneficios basados en una mayor eficiencia en la prestación de los servicios a fin de obtener la satisfacción del visitante y el residente. La calidad debe ser un proceso continuo de excelencia por parte de las instituciones u organismos de seguridad, esta debe mejorar en todos los niveles de la misma a fin de satisfacer los requerimientos de los ciudadanos en forma eficiente y efectiva, ya que debemos considerar que la imagen del personal y de la institución es producto de un fenómeno de referencias por parte del ciudadano.

NOTAS

- 1) LUIS GRÜNEWALD - SILVIA DI SANTO. Publicación técnica: "DEMANDA TURÍSTICA: el valor psicológico de las vacaciones". Documentos de Turismo N° 2. UNIVERSIDAD DEL SALVADOR / SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION. 1998. Página 6.
- 2) ROGER SUE, "EL OCIO", Ed. Fondo de Cultura Económica, 1982. Pág. 71.
- 3) GARDE ENCISO: "COMPORTAMIENTO TURÍSTICO EN EL CONTEXTO ESPAÑOL", Cap.1, Estudios Turísticos, España.
- 4) LUIS GRÜNEWALD - SILVIA DI SANTO. Publicación técnica: "DEMANDA TURÍSTICA", Documentos de Turismo N° 1. UNIVERSIDAD DEL SALVADOR / SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION. 1997. Página 10.
- 5) LUIS GRÜNEWALD. Publicación técnica: "LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA". SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION, UNIVERSIDAD DEL SALVADOR y CAMARA DE EMPRESARIOS HOTELEROS DE VILLA GESELL. 1998. Página 10.

Por: Luis Alberto Grünewald

- Consultor, Investigador y Capacitador especializado en seguridad turística y hotelera
- Especializado en Seguridad turística y hotelera. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, Facultad de Ciencias de la Seguridad.
- Especializado en Planeamiento del transito, transporte, seguridad y educación vial en el Instituto de planeamiento del transito, seguridad y educación vial de la Universidad de Morón. 2001
- 2000 a la fecha. Director del Departamento de Seguridad Turística de la Fundación Turismo para todos

2004/08. Coordinador del Programa ejecutivo de Seguridad Turística y Hotelera. Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo Centroamericano de Turismo -CCT/ SICA- en Programa de Asistencia a Pequeños hoteles de Centroamérica.

Se ha desempeñado como:

- Director Ejecutivo del Programa de Desarrollo Ejecutivo en Gestión en seguridad hotelera. Instituto Universitario de la Policía Federal Argentina, Facultad de Ciencias de la Seguridad.
- Consultor e instructor Secretaría de Turismo de Argentina en programas de Seguridad Turística
- Director del Programa "La seguridad en la actividad turística" desarrollado entre la Secretaría de Turismo de la Nación y la Universidad del Salvador
- Autor de las publicaciones técnicas "Seguridad y accesibilidad en áreas de playa", "La seguridad en la actividad turística" y "La relación comunidad - policía durante el tiempo libre".
- Presto asistencia técnica en programas de seguridad turística a los municipios de Villa Gesell. y Tandil y a la provincia de Jujuy en Argentina.
- Disertante en cursos y eventos sobre seguridad turística y hotelera en Argentina, República Dominicana, Ecuador, Panamá, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

SEGURIDAD PÚBLICA Y SOCIAL. CRITERIOS Y CONCEPTOS

Por: José Bonini

Introducción

Como introducción al tema y con la finalidad de normalizar criterios sobre los alcances de la terminología a utilizar, comenzaré definiendo el concepto de seguridad, dado que el mismo es muy amplio y abarcativo, y en función del encuadre que se tratará tomaré como definición la establecida en la Ley de Seguridad Interior (Ley 24.059) que en su Art. 2° dice: "Se define como Seguridad Interior a la situación de hecho basada en el derecho en la cual se encuentran resguardados la libertad, la vida y el patrimonio de los habitantes, sus derechos y garantías y la plena vigencia de las instituciones del sistema representativo, republicano y federal que establece la Constitución Nacional".

En ella se implica además, el empleo de los elementos humanos y materiales de todas las fuerzas policiales y de seguridad de la nación, a fin de alcanzar los objetivos enunciados.

De la misma forma, al reglamentarse esta ley, se hace referencia con relación al concepto de la ejecución de la seguridad interior, "...al debido y más eficaz tratamiento policial preventivo ó represivo, frente a desastres naturales ó causados por el hombre y a ilícitos que por su naturaleza, magnitud, consecuencias previsibles, peligrosidad o modalidades, comprometan la libertad, la vida, el patrimonio de los habitantes, sus derechos y garantías, los servicios públicos esenciales y en particular la

plena vigencia de la Constitución Nacional y de las leyes dictadas en su virtud.”

En esa misma reglamentación se determina como Fuerzas de seguridad, a la Prefectura Naval Argentina y a la Gendarmería Nacional, y como Fuerzas policiales a la Policía Federal Argentina y demás Policías provinciales.

Siendo la seguridad un concepto tan amplio, resumiré que ésta consiste principalmente en proteger Objetivos Tangibles (personas, bienes y servicios) y Objetivos Intangibles (derechos y garantías, principios éticos, morales, etc.) de las amenazas (voluntarias o no) que vulneren su existencia o sensibilicen su normal desempeño, esto es aplicable a la generalidad del territorio de la nación, indistintamente se trate de un destino turístico o de residencia permanente.

Dentro de ello, y en lo que se entendería por Seguridad Objetiva, no puede garantizarse la seguridad absoluta, dado que sería tan utópico como tratar de llegar al delito cero, solo se pueden optimizar las medidas que reduzcan las posibilidades de que las amenazas se concreten y reducir la sensación de inseguridad.

Es justamente en esto último, que se denomina **Seguridad Subjetiva**, donde por lo general se centra y concentra la actividad de seguridad. Aquí se debe tratar que los beneficiarios de la seguridad que tiene que brindar el Estado, sientan que su vida, sus bienes y sus derechos están protegidos; a la vez que los potenciales delincuentes deben percibir que existen demasiados obstáculos como para que su accionar sea impune, o sea que considere demasiado alto el costo del delito.

Por supuesto, la seguridad no solo debe buscar la invulnerabilidad de estos objetivos, también tiene que tender a la optimización del estándar de vida de las personas a las cuales protege, por ello desglosaré ésta en tres conceptos básicos:

- La Seguridad Dinámica: (Security)

- Preventiva (disuasiva y anticipativa)
- Represiva (ajustada a derecho, discreta y demostrativa)

- La Seguridad Estática: (Secure)

- Física – geográfica
- Accesibilidad para el delito
- Circulación de personas, bienes y servicios
- Comunicaciones

- La Seguridad de la Calidad de Vida (Safety)

- Seguridad médica (Capacitación y procedimientos)
- Prevención y cursos de acción (incendios y catástrofes)
- Conflictos inter-personas (entre prestadores, empleados, visitantes, etc)
- Problemas de servicios

Con relación a la **Seguridad Dinámica**, el Estado moderno busca protección contra el delito principalmente mediante las operaciones de los sistemas de justicia penal y encargados de hacer cumplir la ley. Estos sistemas “oficiales” de fiscalización son útiles para la doble finalidad de disuadir de la infracción de la ley a la población en general, y de detener, castigar y tratar a los delincuentes, y lo llevan a cabo procurando mejorar la eficacia de esos sistemas, por ejemplo fortaleciendo las fuerzas policiales, modernizando el proceso judicial, dejando fuera del sistema a los delincuentes menores, aumentando el rigor de las sanciones por delitos graves, y ampliando la gama de tratos penales de que son objeto los delincuentes reincidentes.

El complemento del sistema oficial de fiscalización es lo que podemos denominar como medidas de control sociales “oficiosas” de la sociedad. Entre ellas figuran una gama de normas culturales transmitidas por los progenitores, las escuelas y los órganos religiosos para inculcar el respeto de la ley entre los niños y los jóvenes, regular la conducta de la persona durante su vida cotidiana y conceder protección a las personas y a los bienes mediante precauciones de rutina y medidas de seguridad.

Los sistemas oficiales y oficiosos de fiscalización dependen unos de otros para su eficacia. Sin controles sociales oficiosos, el sistema de justicia penal se vería pronto inundado por una multitud de delitos, graves o leves, y dejaría de funcionar eficazmente. De igual manera, sin la asistencia del sistema de justicia penal para imponer la amenaza de detención y san-

ción, los controles sociales oficiosos se enfrentarían con un constante desafío a su legitimidad y credibilidad.

De todas formas, el Estado ha tenido que reconocer las limitaciones del sistema oficial para la fiscalización del delito y hacer frente al incremento mayor de su costo, por ello debe empezar a explorar formas más directas de mejorar la fiscalización social oficiosa. Esa actividad correspondería a la “prevención del delito”, que abarca una amplísima gama de posibles acciones.

Los criminólogos han elaborado varias clasificaciones detalladas de la prevención del delito. Sin embargo, las discusiones en el plano de la policía suelen distinguir entre solamente dos tipos de prevención: la prevención social y la prevención situacional, que corresponden a las dos formas principales de prevenir el delito: reduciendo la motivación del delincuente, y reduciendo las oportunidades de cometer el delito.

La Prevención Social, si bien va a la raíz del problema, desafortunadamente es la menos desarrollada, ya que consiste en llevar a delante políticas y programas enfocados al desarrollo social integral de la comunidad para tratar de revertir los factores sociales que contribuyen a la emergencia de comportamiento delictivo y violentos y a la exclusión social, y que presupone una compleja y costosa planificación y ejecución que hace creer a muchos de los responsables del Estado, que se trata de una tarea no solo extremadamente difícil de abordar, sino también onerosa, cuando la realidad de los estudios internacionales demuestran que la inversión en prevención social tienen una relación de 1 a 7 con respecto a los gastos que demanda en contraposición el costo del mantenimiento de un sistema penal y policial cada vez mas grande.

La Prevención Situacional, a diferencia de la anterior, que procura reducir la motivación del delito, trata de reducir las oportunidades de infracción mediante el análisis estratégico de un territorio con vistas a identificar y registrar tanto las oportunidades favorables a la comisión de delitos, como los individuos y situaciones que representan riesgo buscando modificar las condiciones que generan la criminalidad, desarrollando para ello una mayor protección focalizada en determinados

grupos y lugares físicos. Esta ha sido, en los últimos veinte años, la forma de prevención más utilizada y tiene incidencia directa en el importante crecimiento de la seguridad privada y en la aparición de estrategias como la influencia de la creación de espacios defendibles que influyen en la planificación urbanística y el diseño arquitectónico para generar un entorno libre de formas específicas de delitos como, por ejemplo, el robo a bancos, comercios y edificios residenciales.

A pesar del considerable progreso realizado en los últimos años, aún quedan por resolver muchos problemas para desarrollar todo el potencial de la prevención del delito. Algunos de éstos se deben a cuestiones de ética no resueltas, a problemas de aplicación y a dificultades técnicas para evaluar la efectividad de la prevención del delito, identificándose dos fuentes principales como son el desarrollo desigual de la prevención del delito, y los amplios cambios sociales, económicos y tecnológicos que están modificando la naturaleza de los delitos y los delincuentes.

Respecto de lo primero, en un momento en que el Estado sufre la presión continua por reducir los gastos gubernamentales, los recursos adicionales necesarios para la prevención del delito son difíciles de encontrar. Los funcionarios son reacios a reasignar los actuales presupuestos destinados al sistema de penal a nuevos programas de prevención del delito, sobre todo cuando consideran que su eficacia no está asegurada. Incluso en los países en los que la prevención del delito es ya un componente establecido de la política penal, los recursos que se le asignan son escasos en comparación con los que se asignan al sistema de justicia penal.

En cuanto a lo segundo, si es difícil disponer de presupuesto para la prevención situacional, mucho más será encontrar los recursos necesarios para apoyar la investigación sobre la prevención de delitos mediante el desarrollo social.

No obstante el desarrollo y las ventajas que el sistema de prevención situacional aparenta tener, debe sortear permanentemente obstáculos que tornan dificultosa su implementación efectiva, y ello es sin duda, la renuencia de las personas a modificar excesivamente sus hábitos, sobre todo si estos limitan su libertad de movimientos y atentan con su privaci-

dad, y el aumento de costos que significa para las empresas la adopción de estas medidas de seguridad, máxime en un momento de poca actividad económica como la actual, a esto debemos sumarle que los visitantes que arriban a los destinos turísticos, se programan psicológicamente para descansar, y dentro de las preocupaciones que intentan dejar de lado se encuentran justamente los hábitos de seguridad adquiridos en sus lugares de residencia permanente, dejando de tomar precauciones en el afán de distenderse y olvidar, aunque sea temporariamente, los problemas cotidianos. Ello dificulta sobremanera la actividad de dar seguridad, ya que estas personas se manejan en forma casi desaprensiva con relación a sus bienes, además de rechazar obsesivamente todo aquello que signifique control y presencia policial, que pueda alterar el diseño ideal que imaginó para sus vacaciones.

Otra de las críticas que generan un debate ético sobre la seguridad situacional, es el enfoque operacional que se le dé a la ejecución de la misma, y que pueden ser divididos en dos:

- **Enfoque Reactivo**, se caracteriza por la ideología de la seguridad, basada en la represión y el castigo, interviene con posterioridad al acto criminal (hecho consumado), opera a través de respuestas a solicitudes de atención y manejo de crisis sin atacar las fuentes de las tensiones o incidentes reiterados; restringe la acción policial a ciertas categorías de delitos, específicamente a aquellos graves que son denunciados por la población y genera un manejo discrecional de la respuesta, que por lo general es desigual según la escala social de la víctima.
- **Enfoque Proactivo**, se centra especialmente en la prevención y combina el desarrollo de métodos adecuados para actuar con anterioridad al crimen sin descuidar la respuesta a las solicitudes de atención y represión de los delitos consumados, a la vez que se preocupa de la elaboración de programas adecuados a atacar las condiciones generadoras del crimen y la delincuencia, sin adentrarse en la profundidad de la prevención social, pero promoviendo un acercamiento entre la Policía y la comunidad para prevenir eficazmente la criminalidad y la inseguridad, en

una acción orientada a la resolución de problemas, ofreciendo la oportunidad de forjar una cooperación duradera y sustentable entre la policía y la comunidad.

En la prevención situacional de enfoque proactivo, es donde pueden desarrollarse los programas más efectivos para brindar seguridad en un destino turístico, ya que se trabaja desde la creación de asociaciones entre la población residente y los prestadores y operadores de servicios, que tienen intereses directos sobre la generación de un perfil de Destino Seguro a su localidad, ya que esto representa no solo su propia seguridad sino también una mayor afluencia de visitantes atraídos por las ventajas comparativas y competitivas que significa ofrecer un destino turístico con similares atractivos y servicios pero con el plus de la seguridad.

Las asociaciones con los residentes y prestadores de servicios, facilita además el desarrollo de una prevención situacional más eficaz, ya que mediante la ejecución de programas de Vigilancia Comunitaria, estos actores se transforman en preventores de seguridad, multiplicando en forma geométrica el número de personas que controlan la localidad y moderando efectivamente la presión del control sobre el visitante, dado que es más discreta que la presencia de un uniformado y pasa desapercibida.

Desarrollando el segundo concepto, la **Seguridad Estática**, tenemos que todo el desempeño y despliegue de los recursos que se utilicen para la seguridad de un destino turístico, se realiza en un ambiente geográfico, el cual constituye un espacio delimitado con contenidos fisiogeográficos (naturales y/o artificiales), biogeográficos y antropogeográficos, considerados estáticamente y en la dinámica de sus actitudes e interacciones de naturaleza económica y social generadores de comportamientos y conductas dispares, que tiene como característica que nunca encontraremos dos ambientes iguales, lo cual obliga a tener de antemano información básica y actual que permita apreciar con perspectiva los distintos conflictos que puedan surgir, para el diseño y desarrollo de estrategias que sirvan como recurso para modelar el futuro o al menos influirlo.

Para ello utilizaremos algunas de las disciplinas científicas y herramientas de estudio disponibles como:

- - **La sociogeografía**, que se ocupa de los componentes de un ambiente resultante de la conjunción de elementos físicos y humanos, buscando causas y relaciones entre ellos.
- - **La Geografía Práctica y Aplicada**, para aprovechar datos e información seleccionada por su utilidad para analizar los componentes de la geografía que pueden influir en la seguridad y el accionar de las fuerzas policiales
- - **Mapeo delictual**, plano donde se marcan los fenómenos delictuales para su visualización e identificación de zonas de mayor o menor concentración de delitos determinados y su variación, tanto posicional (desplazamiento) como cuantitativa (cantidad de hechos).

- **Componentes Físicos**, destacándose:

- Esfera sólida: localización del lugar (límites, formas, dimensiones)
- Esfera gaseosa: Clima, flora, fauna
- Esfera líquida: mar, ríos, lagunas, napas subterráneas

- **Componentes Humanos**, destacándose:

- Demografía estática: población, distribución, densidad, ubicación (rural – urbana), origen, sexo, edad (en % a la cantidad de población), salud, índice de ocupación
- Demografía dinámica: natalidad, mortalidad, inmigraciones (flujo hacia y de donde)

- **Tratamiento**, destacándose:

- Fase de exposición objetiva: observamos los elementos naturales y luego colocamos el componente humano para el conocimiento del terreno.
- Proceso de la información obtenida en la fase anterior para llegar, mediante análisis crítico y racional, a conclusiones que nos permi-

ta decidir cursos de acción

- **Método de Estudio**, destacándose:

- Observación (punto de partida)
 - Directo o in situ
 - Indirecto o a gabinete
- Localización (¿dónde?)
 - Situación geográfica (calle, n°, latitud, longitud, etc.)
 - Posición geográfica (consecuencias de cambios económicos, culturales, etc, puede ser progresiva o recesiva)
- Estado
- Extendido (donde se repite el fenómeno o delito)
- Asimétrico (donde no se repite el fenómeno o delito – distintos niveles)
- Causalidad (¿por qué? – busca el origen del fenómeno o delito)
- Comparación (analogía entre los fenómenos buscando diferencias o semejanzas entre ellos y con otros)
- Correlación (relación entre fenómenos totalmente distintos – interrelación entre lo físico y lo humano)
- Cronología (relación cronológica de los fenómenos)

- **Análisis Delictual**, que no debe confundirse con el concepto de Investigación Criminal, ya que se trata de un estudio pormenorizado de una situación de interés ante una acción planteada como objetivo de investigación o averiguación, mientras que el otro es el que se desarrolla sobre un crimen individualizado, mediante el cual estudiaremos:

- Información técnica (estadísticas)
- Modus Operandi
- Comunicaciones, medios y otros emisores
- Información de objetivos importantes (permanentes ó eventuales y otros puestos bajo responsabilidad de la policía)
- Información de seguridad interior
- Información de seguridad exterior
- Información sobre terrorismo
- Encuestas de victimización

En este último ítem, cuando hablamos de información técnica y entre ella nos referimos a las estadísticas, los datos estadísticos deben ser analizados e interpretados teniéndose en cuenta que solo representan una porción no demasiado significativa –cuantitativamente- de los ocurridos realmente, ya que existe lo que se denomina la Cifra Negra del delito, que es aquella diferencia entre los delitos que se cometen y los que terminan siendo denunciados.

Para lograr una aproximación a la cantidad real de los delitos que se cometen, se debe acudir a las encuestas de victimización, donde pueden estimarse estas variables con un mayor índice de exactitud, mientras tanto se depende de los registros que lleva la Policía y el Poder Judicial.

José Bonini

Diplomado En Seguridad y Resolución de Conflictos (UNCA)

Comisario ® Policía de la Provincia de Buenos Aires

2000 a la fecha. Director del Departamento de Seguridad Turística de la Fundación Turismo para todos

LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS CASO : COSTA RICA

Por: Víctor Ramírez Montero

El turismo de encuentra entre las principales actividades económicas con mayor futuro en este siglo en todo el planeta. La economía de muchos países descansa en una actividad turística, por lo que brindar garantías de calidad y variedad de los servicios, así como la seguridad física, jurídica y patrimonial del turista, es ahora una de las principales preocupaciones en los promotores de los destinos turísticos.

El turismo representa para Costa Rica, la principal actividad económica. En el período 2006-2009, presenta un crecimiento promedio del 10%, a pesar de la desaceleración cercana al -8,3.0% que sufrió en el 2009 producto de la crisis internacional.

La actividad turística continua fortaleciendo a los distintos sectores de la población a través de la generación de empleo, que hoy en día representa alrededor del 12% de la población económicamente activa del país.

La llegada de turistas internacionales creció entre enero y febrero del 2010, el turismo muestra un repunte promedio cercano al 20% en com-

paración con el mismo período del 2009. Esto demuestra una recuperación importante, merced al posicionamiento del país como destino turístico en el plano internacional.

INDICADORES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA PARA COSTA RICA PERÍODO 2006-2009

INDICADOR	2006	2007	2008	2009	PROMEDIO 06-09
TURISTAS (MILES)	1.725	1.980	2.089	1.900	10%
VARIACIÓN PORCENTUAL ENTRE AÑOS	2,7%	14,8%	5,5%	-8,3%	4%
DIVISAS (MILLONES EE.UU.\$)	1.620,90	1.927,40	2.144,20	1.989,8	-9%

Fuente: Anuario estadístico, ICT.

El concepto de sostenibilidad sigue siendo el pilar fundamental para la actividad turística y se considerará como el factor principal de diferenciación del producto turístico nacional.

Durante los últimos años, la actividad turística costarricense se ha caracterizado por entrar en una fase de mayor planificación y organización estatal, así como una afirmación de la conciencia acerca de la importancia del manejo adecuado de los recursos naturales y la seguridad de los turistas como elemento estratégico en el desarrollo del sector.

En cuanto a la consolidación de productos/ destinos comprende la creación de un sistema de impulso a la calidad, el desarrollo de un programa continuo de formación y capacitación, el establecimiento de un sistema de información y servicio al turista, el programa de certificación para la sostenibilidad turística y el apoyo decidido a las instituciones a cargo de brindar seguridad a los turistas, tanto desde la perspectiva preventiva, como en la aplicación de leyes de forma más expedita que garanticen la pronta atención y resolución de casos.

Bajo este concepto de desarrollo, el generar mejores condiciones de seguridad para los turistas se ha convertido en uno de los ejes principales del producto turístico costarricense y éste toma más valor, en función de la importancia que el turista asigna a este factor, al momento de seleccionar el país como el destino para disfrutar de sus vacaciones.

Como es lógico suponer, esto no es tarea sencilla. Se requiere por una parte de generar mejores condiciones para el desarrollo socio-económico de las poblaciones marginales, del concurso de los sectores público y privado orientado a prevenir al turistas de actos delictivos; mejorar los controles migratorios; de mecanismos ágiles para la recepción de denuncias y resolución de casos; de un trabajo coordinado entre los diferentes cuerpos policiales y de una atención adecuada a la víctima que ha víctima de un percance de esta naturaleza.

No es secreto que una insuficiencia de garantías de seguridad para el turista podría hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un determinado país y con esto dejar de percibir un importante flujo de divisas y de impactos positivos que el turismo genera. Esta limitante obedece en la mayoría de los casos, a una débil estructura tanto para la seguridad física, jurídica como patrimonial de los turistas; a limitadas o ausencia de normas y mecanismos de prevención y mitigación de riesgos y a una carencia de medios de información para los turistas.

La falta de estos elementos por tanto, conlleva a la necesidad de desarrollar estrategias y planes de contingencia no solo como parte de los gobiernos centrales, sino a lo interno de las empresas turísticas, adoptando medidas en materia de capacitación para el personal orientadas a cómo prevenir y enfrenar delitos comunes, como además, en cuales medidas y en qué momento aplicar ante una emergencia sin entrar en pánico o generar histeria colectiva.

Las empresas turísticas deberán contar además con dispositivos de seguridad y mecanismos de control de ingreso y registro de huéspedes, para el caso de hoteles y de cualquier otro componente adicional que

mejore la seguridad del establecimiento. Estos dispositivos podrían ser desde cámaras y circuitos cerrados de televisión hasta la instalación de una valla perimetral que impida el acceso de personas extrañas al hotel.

De igual forma, para el resto de las empresas turísticas, se deberán diseñar y aplicar protocolos de actuación, identificar puntos críticos y las zonas de mayor vulnerabilidad para adoptar las medidas correctivas en el menor tiempo posible.

Lamentablemente, para el caso de Costa Rica, existe en muchos casos, la tendencia a considerar que la seguridad es un fenómeno aislado; que no va a ocurrir ningún hecho delictivo dentro de los establecimientos turísticos o bien, que todo lo que corresponde a la seguridad es responsabilidad del gobierno.

Esto provoca que no se invierta de forma consciente en dispositivos de seguridad, ni dentro del establecimiento ni en las áreas públicas o que si se hace, no se disponga de la asesoría de expertos y que para empeorar la situación, se contrate personal de seguridad sin ningún tipo de preparación, muchas veces sin un adecuado examen psicológico ni un nivel de conocimiento óptimo en el manejo de armas.

Esta situación conduce a que la empresa como tal, sea blanco fácil de la delincuencia, con repercusiones negativas tanto para sí misma, como para el país en general.

Es de comprender que ningún sistema de seguridad funciona sin la participación de los sectores público y privados; con la tipificación de delitos y la aplicación de leyes en forma oportuna, aún cuando el turista haya regresado a su país de origen; con el intercambio de información valiosa sobre bandas y modalidades delictivas entre empresarios turísticos, con un sistema inmediato de atención a la víctima, con mecanismos de información y prevención para el turista tanto dentro de la empresa como en su desplazamiento hacia los distintos puntos de interés, pero sobre todo, con una toma de conciencia en toda la ciudadanía sobre la importancia del turismo y lo que éste representa para el país.

Poco valor tendría invertir recursos en mercadeo internacional y recibir galardones por logros en materia ambiental y de desarrollo sostenible, si el turista que ingresa al país es víctima de algún hecho delictivo. Este acontecimiento tendrá mucho más repercusión que muchas otras noticias positivas y definitivamente, estos turistas no regresarán y dirán a muchos otros, que no viajen a un determinado país.

Complementario a lo anterior, se debe establecer una relación adecuada con los medios de prensa sobre el manejo de noticias en tiempos de crisis o de inseguridad, lo cual se convierte en factor decisivo y determinante para la imagen turística del país como destino. En no pocas ocasiones, un mal manejo de una noticia genera un efecto expansivo perjudicando la imagen internacional de un país o región en particular.

El Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública han unido esfuerzos para crear la Policía Turística. Actualmente se totalizan alrededor de 370 policías turísticos distribuidos en las zonas de mayor presencia turística y en algunos sectores de los tramos principales que conducen a los destinos turísticos.



Firma del convenio de origen a la Policía Turística, entre los Ministros de Turismo y Seguridad Pública. Diciembre de 2006

Este grupo de policías, además de atender actos delictivos, orientan e informan a los turistas sobre medidas preventivas que se deben adoptar tanto en el desplazamiento, en caso de contratar vehículos de alquiler, o

bien en su lugar de destino. Por ejemplo, en lugares de playa se advierte al turista sobre la presencia de corrientes peligrosas.



Durante los tres años de servicio, la Policía Turística han logrado reducir el índice delictivo en más de un 25%, lo que demuestra la importancia de su presencia en las distintas zonas de interés turístico. Adicionalmente, se destinan recursos para la generación de material de información y prevención que es distribuido en los aeropuertos y centros de información turística del país, con lo que se genera un efecto expansivo, con miras a ofrecer al visitante la mayor cantidad y diversidad de información preventiva para su estadía en el país. Esta información está relacionada con los tipos de delitos más frecuentes, medidas básicas a considerar en su desplazamiento hasta los destinos turísticos y dónde recurrir o a qué números telefónicos llamar en caso de ser víctima de algún hecho delictivo, entre otros.



Adicionalmente, El Instituto Costarricense de Turismo dedica recursos para brindar equipamiento y una mayor profesionalización de la Policía Turística a través de la visita de expertos internacionales, operativos locales y capacitación en diferentes modalidades delictivas, entre otros.



El Instituto de Turismo tiene la consigna de que todo sistema de seguridad turística debe ser visto de una forma integral, cubriendo no solo la seguridad física y patrimonial del turista, sino que además debe incorporar la seguridad sanitaria, medidas contra la mitigación de riesgos ante desastres naturales y otros factores que atenten contra los turistas.

Solo con un trabajo coordinado entre las diferentes instancias tanto públicas como privadas, se lograrán los efectos deseados.

Víctor Ramírez Montero

- Master en Administración de Negocios
- Licenciado en Administración de Empresas Turísticas
- Jefe del Departamento de Servicio al Turista, Instituto Costarricense de Turismo
- Miembro del Cuerpo Técnico del Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica de la Organización de Estados Americanos -OEA- y el Consejo Centroamericano de Turismo - CCT/SICA-
- Miembro y Coordinador del Capítulo de Calidad de la Red latinoamericana para el fomento de la Mipyme turística. Organización de Estados Americanos -OEA- / Organización Mundial del Turismo -OMT-
- Conferencista internacional en simposios realizados en México, El Salvador, Guatemala, Colombia y Nicaragua.
- Ha realizado estudios de especialización en Japón, Israel y España

TURISMO Y PREVENCIÓN RECREATIVA: UN MODELO POR ARMAR

Por: Jorge Bravo Cuervo

Introducción

El turismo internacional y nacional es una industria en permanente expansión en el mundo, situación a la que no escapa Chile. Aún en comparación con otras actividades asociadas al crecimiento económico que normalmente traen consigo impactos ambientales sociales y culturales, el turismo presentaría menos externalidades negativas, las cuales, suelen ser minimizadas. Sin embargo, la propia Organización Mundial de Turismo ha manifestado su preocupación, siendo uno de sus hitos la instauración del Código Ético que viene a señalar la necesidad de sustentabilidad de la actividad, tanto desde el punto de vista de la protección del medio ambiente como también de los impactos culturales y sociales. De ahí que recomienden a los países emergentes el tomar medidas para evitar situaciones que se producen particularmente en destinos turísticos Europeo y de Asia.

Si bien la comunidad internacional ha explicitado ciertos criterios generales en cuanto a sus políticas de consumo de drogas y alcohol, cada país posee ciertas características propias tanto en su cultura como en su legislación, que influye en la relación de los individuos con estas sustancias. Así es como en Ámsterdam, Holanda, está permitido com-

prar y fumar ciertas cantidades de marihuana en cafeterías especiales, mientras que en otros países la legislación castiga con cárcel el simple consumo. De la misma manera, cada país tienen una manera distinta de relacionarse con las drogas lícitas como el alcohol y el tabaco, y es así como en algunos estas sustancias se pueden consumir libremente y en otras existen distintas restricciones de edad, momentos y lugares. Esta disparidad de políticas y legislaciones influye en los turistas que llegan a nuestro país, y en el impacto que provocan entre los residentes de las comunas visitadas.

Este artículo busca avanzar en un modelo de intervención preventiva de drogas que considere la especificidad de las comunas turísticas. Es una propuesta por construir, por cuanto si bien hoy se realizan acciones por parte de entes públicos, privados y los propios municipios en lo relativo a la prevención, no se ha consolidado una estrategia prevención recreativa, lo cuál es cada vez más demandado no solo por la posibles consecuencias sanitarias y que afectan a número cada vez mayor de personas, sino que pasa hacer uno de los componentes que los futuros visitantes toman en consideración a la hora de optar por un destino a visitar.

Para dar cuenta de lo anterior nos orientaremos a dar cuenta del contexto internacional y nacional en que el turismo ha ido pasando de ser una actividad meramente económica y de uso intensivos de los recursos a una en que es creciente la necesidad de regulación y de sustentabilidad. En segundo término, revisaremos como el fenómeno del consumo de alcohol y drogas se vincula a la actividad turística. Posteriormente revisaremos las acciones que se han venido realizando en el contexto nacional. Finalmente se propondrá un modelo de intervención.

El turismo como actividad globalizada

El continuo crecimiento de la industria del turismo ha contribuido enormemente a poner en contacto a personas de diferentes culturas y por sobretodo afianzar la sensación de que es posible desplazarse a cualquier parte del planeta. Esta disolución de la fronteras opera por tratarse

de un servicio que se define por ciertos estándares prefijados y que son ofertados a los usuarios (duración del viaje, calidad de los transportes hacia y desde el destino, hoteles, confort, calidad de los servicios en los destinos a visitar). Es una actividad de las que más ha ayudado por ejemplo, a la difusión del uso idioma en ingles; y grandes trasnacionales asociadas a los viajes en los rubros han tenido un rol de liderazgo tanto en las décadas de expansión masiva del turismo como al día de hoy, en que predomina más un turismo segmentado por intereses.

Si bien con anterioridad a la Segunda Guerra y con una fuerte relación con la expansión del capitalismo como sistema económico se produce el desplazamiento masivo de personas desde la migración rural –urbano hasta la emigración de grandes poblaciones de un continente a otro, esto condujo a que se generarán servicios orientados a facilitar la llegada de visitantes en la medida en que una mayor cantidad de personas disponía de recursos para realizar estos desplazamiento por motivos de recreación o de salud.

Es en el período de 1950 a 1973 conocido como el de boom turístico en que se habla de una industria que pasa de 25 millones anuales a 190 millones de turistas. La consolidación de la sociedad de bienestar consagró el derecho al descanso remunerado para los trabajadores lo que en la medida que las condiciones económicas iban mejorando fueron poniendo al alcance de más personas distintas modalidades de turismo (la masificación del automóvil, la segunda vivienda, los viajes fuera del país, vuelos charter, paquetes turísticos) que hasta entonces solo eran restringidas a un segmento exclusivo de la población, La búsqueda de conocimientos de nuevas culturas o el acceso a balnearios que cada vez ofrecen más atractivos anexos (casinos, discotecas, restaurantes) influyeron decisivamente en el turismo. Hasta en las crisis del petróleo el turismo fue una actividad de crecimiento explosivo y descontrolado en donde en pos de los beneficios que traía consigo no se medía sus efectos en la identidad cultural, ni en lo medioambiental.

El turismo masivo lo podemos caracterizar como sigue “debemos precisar que viajar en la actualidad, tomando en cuenta las cinco últimas décadas, implica un acto planeado, presupuestado, contratado y en

muchas ocasiones obligado” (5)

Si bien este modelo ha sido remplazado tiende a reaparecer en la medida que no existe una adecuada planificación que considere los impactos de diversas índoles que trae consigo el que un lugar se vuelva un destino turístico. Cabe señalar que existen innumerables testimonios de los negativos impactos derivados de este tipo de turismo para la posibilidades de desarrollo de una localidad, siendo en la mayoría de los casos daños irreversibles para el patrimonio paisajístico, la pérdida idiomática y de manifestaciones culturales de la población, o la condena por proveer de servicio de prostitución o de sustancias ilícitas a los visitantes.

En los años ochenta la internacionalización adquiere una situación marcada por la preeminencia de grandes empresas hosteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre (parques temáticos, deporte, riesgo, salud) y aplican técnicas de marketing, pues el turista cada vez tiene mayor experiencia y busca nuevos productos y destinos turísticos, lo que crea una fuerte competencia entre ellos. La multimedia y las comunicaciones transforman el sector, modificando el diseño de los productos, la prestación del servicio, y la comercialización del mismo de una manera más fluida.

Los estados y los organismos internacionales comienzan a cumplir un rol central en lo referido a la promoción, planificación y componente del desarrollo económico, el sistema educativo formal va generando una oferta académica lo que ha incidido en una creciente profesionalización de la actividad.

Los noventa son una etapa de madurez del sector que sigue creciendo aunque de una manera más moderada y controlada. Se limita la capacidad receptiva (adecuación de la oferta a la demanda, se empieza a controlar la capacidad de aforo de monumentos, etc.), se diversifica la oferta (nuevos productos y destinos), se diversifica la demanda (aparecen tipos diferentes de turistas) y se mejora la calidad (al turista no le importa gastar más si la calidad es mejor).

Los instrumentos internacionales como el Código Ético del Turismo o los Planes Maestros de Turismo a nivel nacional y de regiones han

coayudado a entender al turismo en sus múltiples dimensiones y especialmente han relevado la necesidad de enmarcar a éste en los parámetros del desarrollo sostenible, lo que se ha ido cimentando en parte por la competencia a nivel de continentes, países y destinos por el “hombre-turista” y la sofisticación de los requerimientos de éste, en donde la exclusividad y la preservación ambiental y cultural han pasado a ser un bienpreciado.

Muestra de lo anterior es lo manifestado en el Preámbulo del Código Ético del Turismo

“Íntimamente convencido de que siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y aperturas a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales”.

Si bien en lo referido a la regulación y administración de los recursos naturales es el Estado quien a través de su servicio cumple un rol insustituible, es el sector privado el cuál ha adquirido un protagonismo central en lo referido a la operación. La empresa privada turística tiene sus semejanzas a sus pares de otros rubros y al menos distinguimos dos características muy relevantes y que han influido poderosamente en la actividad en pos de su contribución a la sostenibilidad:

- 1) La atención del cliente y la calidad son los dos elementos claves en la empresa turística. Si lo enmarcáramos en la teoría de sistema hablaríamos que la satisfacción del cliente es el código que define la transacciones por cuanto si esta no se logra afectará la continuidad del sistema. Este objetivo se relaciona al siguiente que es;
- 2) Buscar una imagen propia del servicio prestado: la clave de las estrategias en el sector turístico se encuentra cada vez menos en unos costes bajos y mas en el prestigio y en la imagen.

Los servicios turísticos han tenido que considerar más el entorno como

parte gravitante su negocio, a través de que los Estados Nacionales y subnacionales se ha propiciado el concepto de conciencia turística entendido como el “conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico a través de la hospitalidad y comprensión. Condicionamiento de los hoteles para con los turistas, que, sin llegar al servilismo, conduce a la convivencia social”. Se busca un involucramiento activo población de un destino turístico que acoja al viajero de forma que este valore positivamente su estadía y regrese en el futuro o recomendando a otros el lugar.

Además el turismo es un sector especialmente sensible a la responsabilidad social

“es de especial importancia, ya que por una parte, la empresa impacta en una gran cantidad de factores en los destinos donde se ubica, pero también por la otra, dado el sistema en que se encuentra inmersa, porque los servicios turísticos dependen mucho más de su buena reputación que empresas de cualquier otro sector. Por tal motivo, es de esperar que las empresas turísticas cumplan con una serie de condiciones que garanticen primeramente el control de sus actuaciones y después, que aumenten su credibilidad ante la opinión pública y ofrezcan confianza y seguridad a los turistas”.

Esta contribución se ha ido convirtiendo en un elemento permanente que debe ser incorporado por los operadores como parte de sus conductas como una autoexigencia ética, por cuanto desconocer la responsabilidad social afectará progresivamente la rentabilidad de su emprendimiento o negocio.

En síntesis el turismo en las últimas décadas se ha complejizado y crecido. Lo anterior ha tenido innegables beneficios para los que pueden acceder a él, como para quienes los proveen, pero los impactos negativos han obligado a una activa participación de los estados y organismos internacionales como también de los operadores. La vigencia del código ético y de acuerdos internacionales y nacionales ha contribuido a instalar el desarrollo sostenible y la responsabilidad social como sello para el desempeño empresarial. Se constituye entonces un contexto favorable para consolidación de esta actividad y para que esta contribuya en lo

referido a los objetivos de seguridad de las personas y la salud pública.

Si bien las etapas que han sido descritas en la esfera internacional se han cumplido en Chile en relación a otros países del mundo y del continente, nuestro país no es una potencia en el ámbito. Hasta la interrupción de la democracia (1973-1990) hubo protagonismo compartido del Estado y los privados, en donde el primero incluso gestionaba un número importante de hoteles y asumía un rol muy relevante en la promoción del turismo interno. La lejanía de Chile y la ausencia de modelo de promoción hizo que el peso de este rubro en el contexto económico no fuera relevante.

La instauración del modelo neoliberal restringió el rol del Estado tanto en su rol de fomento como de regulaciones y la situación política del país no favorecía su consolidación como destino turístico. El turismo concebido como una actividad mercantil más y con una fuerte orientación al turismo interno y abandonado de un rol conductor del estado se retrasó en su desarrollo en relación a lo que ocurría con los países de vocación turística de las Américas. La reinstauración de la democracia y el fuerte esfuerzo de inserción internacional de los gobiernos desde 1990 han implicado un fuerte impulso a la actividad.

Hoy Chile posee destinos muy valorados a nivel mundial (Rapa Nui, Desierto de Atacama y Las Torres del Paine o su incorporación creciente a rutas de los cruceros). Sin embargo es menos significativo su peso derivado a la distancia lo que encarece los desplazamientos y a la falta de una “marca” país que lo posea. Su crecimiento sostenido por casi ya 25 años ha incorporado fuertemente a los sectores altos y medios a la práctica como la de segunda vivienda o desplazamiento fuera del territorio, y se aprecia un fuerte aumento de la oferta turística donde el denominado sector de intereses especiales ha pasado a tener un explosivo crecimiento como también una amplitud de oferta en lo relativo a turismo rural y/o costumbrista como a la consolidación de nuevos destinos.

En el concierto de la naciones de Latinoamérica nuestro país se ubica en un nivel intermedio con resultados similares al Perú en cuanto número los ingresos superándolo levemente en el número de visitantes, por ende se aprecia un sistemático crecimiento.

“En Chile ingresaron dos millones setecientos diez mil (2.710.000) turistas extranjeros, con un crecimiento de 7% en comparación al año anterior” Las divisas alcanzadas fueron US\$ 2.030 millones, pasando la meta que se propuso el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, donde se esperaba llegar a los US\$ 2.000 millones en el Bicentenario”

“El turismo interno genera ingresos por más de US\$ 6 mil millones de dólares al año. En el verano del 2009 se movilizaron 5 millones de chilenos a las distintas regiones del país. La industria turística contribuye en un 3,5% al PIB de la economía nacional y aporta con más de 200 mil empleos” . Su aporte es superior a la exportación de vinos y similar a la de la industria de la madera, muebles, salmón y trucha. Cabe mencionar la relevancia que tiene en el total de los visitantes los provenientes de Argentina que para el año 2008 alcanzaron los 868.999 personas (32,2%). Desde las proyecciones que se dan para la actividad en el contexto internacional y nacional podemos prever un escenario futuro de un mayor crecimiento y desarrollo en donde la sustentabilidad de la actividad como también las condiciones de seguridad pública adquieren una enorme relevancia, en tanto se trata de un rubro enmarcado en una hiper-competencia global en donde hay una creciente sensibilidad acerca de la satisfacción de los usuarios, lo que se relaciona estrechamente a los parámetros de calidad de los servicios entregados.

Dentro de este marco tan auspicioso se distinguen debilidades que afectan el desarrollo del sector, tales como la sustentabilidad ambiental de los atractivos, los déficit en lo referido al aporte de la investigación y a la formación académica para la optimización de los parámetros de calidad de los servicios, pero además destaca la necesidad de una mayor articulación entre el sector privado y el público, particularmente en lo relativo a la seguridad y la prevención del consumo de alcohol y drogas, pues no se la identifica como una preocupación que deba ser asumida por el sector.

Una preocupación central de la sociedad chilena actual y que ha veni-

do siendo fuente de disputas políticas ha sido la temática de seguridad pública y /o ciudadana. Las políticas de los gobiernos de la Concertación han estado permanentemente en evaluación por parte de la oposición y la opinión pública, en lo relativo a los temas de seguridad. El sello hasta los primeros dos años del gobierno de Eduardo Frei fue restituir el Estado de Derecho. Paralelamente, en una tendencia que es mundial, los medios de comunicación han instalado el tema de que la seguridad personal y familiar están siendo amenazadas por una creciente cantidad de delitos que no lograban ser perseguidos por la justicia.

La Reforma Procesal Penal, el reforzamiento de la policías y las políticas especializadas del Ministerio del Interior en seguridad pública y drogas han convertido a Chile en el país con el más alto de los porcentajes de presos por habitantes de América Latina y unos de los más elevados del mundo, y paralelamente desde los Ministerios de Interior y Justicia se han generado diversas iniciativas orientadas a disminuir los delitos y el tráfico y consumo de drogas, mientras que en el caso de los balnearios, las policías han intensificado su labor reforzando las dotaciones en el período estival en que se suele concentrar un 80% del movimiento turístico del año.

Especialmente desde el Gobierno de Ricardo Lagos (año 2000) en adelante se generaron programas desde el Ministerio del Interior que por medio de convenios con los municipios (CONACE Previene en tu comuna en los 200 principales municipios del país año 2010, y el Plan de Seguridad Pública en 100 municipios) con el fin de realizar acciones orientadas por planes o estrategias nacionales y que también recogen las demandas locales.

El Consejo Nacional de Control de Estupefacientes (CONACE) desde hace una década despliega una campaña de verano orientada tanto a poblaciones adolescentes y juveniles que aumentan o se inician en el consumo de sustancias ilícitas en ese período, ampliando hace algunos años su eje temático para abarcar el consumo abusivo de alcohol, e incluyendo a los padres en pos de fortalecer las conductas responsables. Por otro lado, iniciativas como Verano Seguro o la guía de seguridad para hoteles han estado a cargo de la Unidad de Seguridad Pública y

buscan fortalecer el rol que le cabe a la ciudadanía y entes privados.

Si bien las estadísticas provenientes de los estudios anuales nacionales que se realizan desde 1994 (los años pares son en población general, y los impares en población escolar) hablan de una estabilización de los consumos de las drogas ilegales, Chile presenta en los estudios comparados a nivel de Sudamérica las prevalencia más elevadas lo que estaría en relación a que tiende darse un mayor consumo de sustancias psicoactivas en los países de mayores ingresos. Se observa en esta década un aumento de los decomisos de drogas y de la cantidad de detenidos por tráfico y microtráfico.

Entre los aspectos que se han buscado relevar para afianzar el desarrollo turístico aparece como una ventaja para el país el tema de la seguridad pública en términos de bajos indicadores delictuales y de la seguridad que existe para el desplazamiento de las personas en el territorio, por tanto se trataría de una situación que se busca mantener o incluso incrementar en pos del incrementos de visitantes.

Fundamentación de un Modelo Preventivo

El fundamento para elaborar un modelo preventivo se ampara en las directrices que surgen desde las propias necesidades y conllevan los actuales parámetros considerados en el Desarrollo Turístico Sostenible, que se evidencian a través de los objetivos que se ha fijado la Organización Mundial del Turismo y que se han ido incorporando en los planes, programas que ejecutan los países. Desde instancias preocupadas de atender los impactos en la seguridad y la salud pública del consumo de drogas alcohol se han manifestado como se señala en la siguiente cita: "El uso recreativo de drogas se concentra sobre todo en Europa occidental, Norteamérica y Australia. Sin embargo ejemplos de esta forma de consumo pueden ser encontrados en otras regiones como pueden ser las grandes ciudades de la India, Singapur y Hong Kong".

"Dada la globalización de las culturas juveniles sería aconsejable atajar estos problemas en sus primeros estadios a través de desarrollar nuevos enfoques en la prevención del uso de drogas en ambientes recreativos.

Se deben compartir experiencias entre los países que tienen historia de haberse enfrentado a estos problemas con los que son nuevos".

La consolidación del capitalismo como el modelo de desarrollo económico dominante ha generado un proceso creciente de vinculación entre territorios por la vía de la circulación de mercancías y por la instalación de modalidades de negocios que tienden a expandirse cada vez con mayor rapidez. Particularmente en este punto se observa una fuerte relación entre en la instalación cada vez más amplia de diversas conductas juveniles que emergen en los países centrales y en pocos años se masifican a gran parte del mundo. Es por ello, que algunos autores lo denominan Modelo Hegemónico de Diversión (MHD) el cual es posible observarlo en las capitales europeas o en ciudades intermedias del cono sur latinoamericano. Una de las vías que ha permitido la instalación de este modelo son la difusión de los medios de comunicación y el turismo, quienes han consentido la masificación de la estandarización de los modelos de diversión y ocio que se aprecian. Particularmente la población juvenil es un destinatario a la que se orientan tanto la industria de la diversión como la de Alcohol. El modelo de la "salida de copas" de España o el "carrete" como se llama en Chile tiene una expresión aun más intensa en balnearios o destinos turísticos que las ciudades de residencia, por cuanto se asocia al período vacacional a una período de relajación o de aprovechamiento máximo de ese período de tiempo.

Existe cierto paralelismo en términos de momentos históricos de consolidación de una edad juvenil que va ampliándose en la medida que más jóvenes acceden a continuar estudios y un mayor número de familias que tiene los recursos para mantener a estos jóvenes y acceder a más tiempo de recreación. Dado que paralelamente el turismo también se masifica tiende a generarse una oferta de diversión acomodada a los requerimientos juveniles en términos de diversión, en donde se accede aun mayor contacto con otros pares y crecientemente las posibilidades de tener relación amorosas o sexuales.

Esto ha llevado en las dos últimas décadas a que ciertos operadores turísticos se especialicen en esta demanda a través de propiciar fiestas, conciertos o estadías por breve plazo orientado a jóvenes que buscan

una combinación de diversión y oportunidad de intercambio sexual, mientras que para personas de mayor poder adquisitivo y de edades más maduras se ofrecen servicios de prostitución especializada. Esta realidad de la cuál los países del Cono Sur no estamos afectados por ahora, es un fenómeno observable en algunos países de Asia o en el Caribe, tiene una expresión compleja y difícil de abordar para muchos balnearios que reciben miles de jóvenes y en los cuáles no se ha tenido en cuenta la sustentabilidad del destino turístico. En consideración de los márgenes de utilidad de un negocio afectado por la estacionalidad en muchos casos la extrema masividad y la ausencia de planificación y regulación han visto frustrado el despegue de la localidad o el traslado del turismo que deja más recursos hacia lugares que si garanticen de mejor forma la entrega de un servicio de calidad.

Según los autores de IREFREA la características del modelo serían:

Modelo de Diversión Hegemónico (MDH)

Popular
Expansivo
Excluyente de otras formas de diversión y de gestión del tiempo libre
Apoyado por intereses económicos
Promoción de una diversión instantánea, rápida
Contribuye a la formación en valores
Incorpora riesgos para la salud
Aliado del consumo de drogas
Se apoya en elementos culturales diferenciadores como la música y la estética
Construido y apoyado por diversos colectivos profesionales

A continuación la descripción de las características:

- Popular: Es masivo y tiende darle un sello a un sector, barrio o localidad. Se caracteriza por desarrollarse en espacios con una gran cantidad de personas en donde el turista se “sumerge” en el ente colectivo que se genera.
- Expansivo: Se ha observado como ha ido pasando de país en país lo

que hoy se ha visto facilitado por el acceso de la multimedia.

- Excluyente: en la medida que es cada vez más un espacio compartido por los jóvenes.

- Intereses Económicos: La industria de alcohol y la diversión tiene un rol central en modelación y características que adquiere esta forma de diversión.

Instantáneo: no requiere mayor esfuerzo esta disponible en forma rápida.

- Contribuye a la Formación de Valores: Al interior de los actores se genera una caracterización en las que se explicitan ciertos valores conductuales que en la medida que se le dedica más tiempos se hace más excluyentes de otras conductas.

- Riesgos para la Salud: Dificultas hábitos y rutinas laborales y estudios conlleva el riesgo de verse en vuelto en riñas o intoxicaciones.

- Presencia de Consumo de drogas: Hay una relación la cuál tiende a fortalecerse en la medida de la cantidad de horas de participación aumenten

- Música y Estética: asociado a diferenciar estilos, edades de quienes se divierten.

- Construido y apoyado por Colectivos Profesionales: La presencia de grupos seleccionados que responden a sus propios intereses, pero más allá o no de su conciencia al respecto están actuando como agentes socializadores.

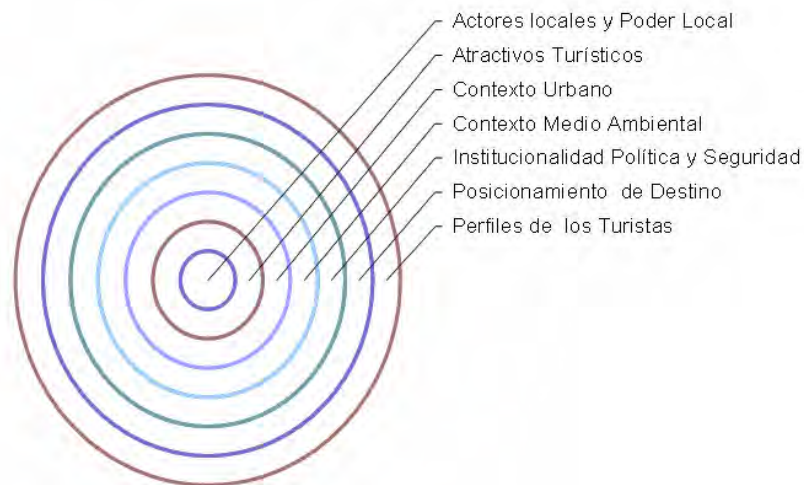
Un aspecto a considerar es que el MDH tiende a ocasionar mayores consecuencias en el entorno en los balnearios, pues en este espacio geográfico reducido conviven con los turistas de otros grupos etarios dispuestos a desarrollar otras actividades, y el conjunto de la población local.

De ahí el requerimiento en pos de la sustentabilidad de intervenir estos

espacios propiciando favorecer la calidad de vida del conjunto de la población y no favorecer los intereses de un sector por más poderoso que este sea.

La Estrategia de Prevención Recreativa se asienta en un espacio público-privado en donde los beneficios a obtener son el resultado de una coordinación de actores y acciones, y los costos económicos de su implementación en su gran mayoría están asociados a la gestión regular de las instituciones y servicios participantes.

ESQUEMA DE VINCULACIÓN DE INSTITUCIONALIDAD Y ACTORES EN LAS COMUNAS TURÍSTICAS



El esquema presentado busca representar la interacción de los componentes que determinan que una localidad o territorio sea un destino turístico.

- Actores Locales y el Poder Local: El desempeño de estos, el cómo se relacionan e interactúan, sus intereses y su mecanismos de manejo de conflictos son en sí mismos cambiantes por lo cuál un diagnóstico debe ser periódicamente actualizado. El turismo como toda actividad económica se presta para la especulación y las empresas, organismos públi-

cos, asociaciones y los ciudadanos muchas veces presentan distintas lógicas sobre como concebir la actividad y en su defecto como comportarse, lo que en definitiva genera tensiones y conflictos.

- Atractivos Turísticos: Es su propia cualidad (emplazamiento, acceso, valor paisajístico, estacionalidad, entre otras) es decir lo que se ofrece al visitante, lo que determina o debiera tener una consideración central en las prácticas de los actores, situación por cierto no exenta de tensiones.

- Contexto Urbano: en sí mismo es un espacio donde se instalan los servicios esenciales para el turismo y por tanto lo que suceda en él debiera estar regulado por los planes reguladores y otros instrumentos jurídicos. La adecuación o no de este contexto al rubro influirá decisivamente en sus perspectivas y orientada el comportamientos de los agentes.

- Contexto Medioambiental: Existe una tensión permanente entre el desarrollo en general, el urbano y el turismo con el medio ambiente. La protección del medio ambiente por una parte asegura la sustentabilidad de los territorios, pero en muchas casos pone un freno a las inversiones turísticas. Desde el marco jurídico pasando por la institucionalidad como los énfasis que imprimen la actividad económica están relacionadas y un aspecto particularmente sensible para sostenibilidad del turismo. Así muchas veces encontramos posiciones divergentes o hasta antagónicas entre quienes toman decisiones o están involucrados en la actividad.

- Instituciones, Política y Seguridad: Las políticas de gobierno en el plano del fomento y las regulaciones y el amplio espectro que conlleva la seguridad externa e interna del país son un factor que influye decisivamente tanto en el presente como en las expectativas de futuro de la actividad. Es clave en el diseño generar las bases que sustentan el desarrollo del sector.

- Posicionamiento del Destino Turístico: Esto termina siendo el resultado de la sumatoria del comportamiento histórico de la totalidad de los anteriores componentes y como este destino es considerado por

los visitantes tanto internos y externos en relación a otros. Clave en la decisión de visitar un lugar están los cambios tanto positivos como negativos que puede afectar una plaza. Existe una fuerte competencia al interior del país y en el plano internacionalización que paradójicamente se juega día a día en la satisfacción o no obtenida por el turista que es acogido.

- Perfiles de los Turistas: Los perfiles de los turistas son otra marca por cuanto hay destinos que tienen capacidad de recepcionar una amplia gama como hay otras de turistas masivos o de intereses especiales. Es una permanente preocupación de todos los involucrados en el rubro de poder captar la mayor cantidad de visitantes de acuerdo a la oferta que se posee o se busca potenciar.

Presentado el marco general de desenvolvimiento de la actividad turística veamos como se plantea una estrategia para la prevención recreativa

ACTORES DE LA ESTRATEGIA

Empresa Privada

El fuerte protagonismo de los empresarios privados que es prácticamente universal en el sector, como ya los hemos señalado anteriormente, y en Chile ha tenido un protagonismo casi sin contrapeso de parte del Estado. Si bien se trata de un rubro con una multitud de operadores que conviven (grandes, medianas y pequeñas empresas) los cuáles tienen sus organizaciones que lo representan nacional y localmente, existe una fuerte competencia entre ellas y una visión del negocio con una baja conciencia de necesidades del entorno o de consideraciones de los requerimientos de los cliente más allá de su condición de "hombre-turista". En este contexto desde el Servicio Nacional de Turismo, Corporación de Fomento (CORFO) y Servicio de Capacitación Técnica (SERCOTEC) y organismos ligados al agro han buscado apoyar la asociatividad en el sector en función de insertar a los operadores en proyectos de Desarrollo Territorial y mejorar estándares de los servicios.

Un aspecto que aparece como relevante es porcentaje de trabajadores habituales del sector 89,5% tratándose entonces de una fuente de empleos permanentes y que por tanto es un sujeto privilegiado de capacitación.

Un rol central en la interlocución y gestión de los planes y programas lo tienen las Asociaciones de Comercio y Turismo las que deben ser convocadas en forma permanente.

MUNICIPIO

Es el ente público de mayor significación para la actividad turística en virtud de:

- las atribuciones que posee en lo referido a la regulación en el uso del territorio urbano, atribuciones medio ambientales y el uso racional de la patrimonio cultural.

- gestionar recursos a través de proyectos mejoramientos de infraestructura propios de financiamiento regional y nacional en (accesos, rutas, puentes y servicios básicos).

- hacer un seguimiento de los indicadores de los flujos turísticos como a su vez del monitoreo de la calidad de los bienes y servicios entregados.

- roles compartidos como otros entes del estado en la promoción turística y la promoción de la asociatividad del comercio y operadores en pos del mejoramiento de la calidad y de acceder al justo precio de acuerdo a la calidad de los servicio.

SERVICIOS NACIONALES Y REGIONALES

Servicio Nacional de Turismo y entidades de fomento (CORFO, SERCOTEC e INDAP). El Sernatur como ente promotor coordinador de las políticas hacia el sector puede ayudar a la implementación de política preventiva además por tender a una permanente alianza público-pri-

vado.

Una Estrategia Preventiva debe considerar al Servicio de Salud el cuál se encarga tanto de las prestaciones de urgencia y generales que realiza la población permanente y flotante de la comuna. Cabe mencionar las metas sanitarias hacia la población lo que genera un abanico de acciones de seguimiento y estadísticas como orientado a los usuarios

SECRETARIA MINISTERIAL DE SALUD.

Esta Secretaría esta encargada de velar por los aspecto contenidos del Código Sanitario y sus reglamentos, por ende es uno de los entes que regula las condiciones de infraestructura y de entrega de los servicios turísticos

Educación a través de su rol en la instrucción pública y programas de estudios que recogen las particularidades del sector turístico.

MINISTERIO DEL INTERIOR

En tanto su rol de coordinación en la seguridad pública y por ejecutar programas en convenios con los municipios orientados a la seguridad pública y la prevención y tratamiento de drogas. Al ser estos programas parte de estrategia nacionales tienen objetivos, acciones e indicadores similares, lo que facilita el intercambio de experiencias de buenas prácticas entre los programas locales, pero a su vez normalmente inhiben la generación de planes más territorializados y generados con una perspectiva e identidad local.

SUPUESTO DE LA ESTRATEGIA

La prevención debe:

Reorientar sus prácticas para adaptarse a los factores de riesgo que más influyen en el consumo recreativo

No es posible dejar que solo la industria y el mercado planifiquen los

objetivos de socialización de los jóvenes

.Preparar las condiciones para influir sobre la industria (al igual que se hace con las alcohólicas o las tabacaleras) creando unas condiciones de colaboración.

Las medidas de reducción del riesgo son necesarias pero no son suficientes pues no ponen en cuestión la lógica de la cultura recreativa

.Debemos apoyar a los sectores que representan alternativas (abstemios, consumidores moderados) y que están poco apoyados cultural y socialmente.

FIN DE LA ESTRATEGIA

Gestión de la diversión y del ocio por la comuna.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.- Disminuir los consumos de alcohol y drogas ilícitas en los espacios de recreación de las comunas turísticas.

2.- Realizar acciones de prevención con permanencia en el tiempo.

3.- Constituir una mesa de trabajo intersectorial público y privada por comuna

4.- Elaborar e implementar un sistema de seguimiento

A partir de los cuatros objetivos enunciados se sugieren las acciones a realizar según espacios de intervención Nacional, Regional y Local

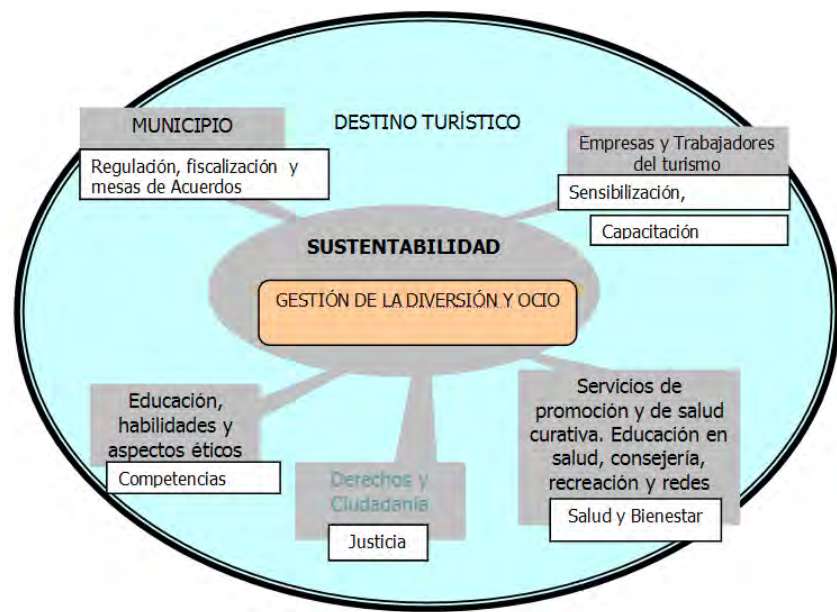
Organismos Y Estrategias	Niveles de intervención	Acciones Propuestas
Sernatur, Salud, Ministerio Secretaría General de Gobierno y Municipio.		
<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias para controlar de forma sistemática los contenidos de la publicidad para turistas en los medios de comunicación: TV, radio, Internet, periódicos, folletos de agencias de viajes, vallas publicitarias en calles y aeropuertos, etc., para denunciar la publicidad no ética y aplicar las correspondientes sanciones. - Crear, por ejemplo, una página web en la que se especifiquen las reglas concretas, y resumen los términos y los tipos de publicidad aceptables. - Crear una comisión permanente de expertos para detectar las irregularidades. 	Nacional y Local	<ul style="list-style-type: none"> - Si bien estas acciones no están en el plano de la comuna es muy relevante de que sean sugeridas por esta instancia en pos de que su implementación condicione un contexto más favorable a la prevención. <p>Algunas Ideas Al respecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impuestos altos - Promover una propuesta internacional para premiar, por ejemplo: El mejor anuncio (el más sano) relacionado con la publicidad turística; - El anuncio que promocióne la mejor imagen de un destino turístico; - El anuncio más innovador en la promoción de una buena imagen de destino turístico. - Evitar la utilización de contenidos sexuales y/o violentos (como incitar a los turistas a ser violentos o a mostrar actitudes demasiado desinhibidas), y también de símbolos relacionados con el consumo de alcohol y drogas en sus campañas publicitarias .

Rol Administración Municipal – Programas Plan de Seguridad Pública y CONACE Previene en tu Comuna.		Acciones
<ul style="list-style-type: none"> - Las autoridades tienen una gran responsabilidad en términos de salud pública y seguridad. Deberían llevar a cabo acciones importantes, como: - El control de los horarios de apertura de los locales recreativos, - La organización del transporte público nocturno, la promoción del cumplimiento de las normas legales, o la demanda de estándares internacionales de calidad que estimulan la visita de los turistas a esos enclaves. - Las autoridades se encuentran en una posición excelente para actuar como mediadores entre los distintos intereses convergentes: turistas, industria, residentes locales, etc. Por tanto, deberían promover su papel tanto a nivel local como internacional 	Local	<p>En términos generales deberían:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar estrategias comunes entre seguridad pública comunal y las policías y la seguridad privada para maximizar los recursos humanos y técnicos. - Publicitar las consecuencias que acarrea el comportamiento negativo de los turistas, incluyendo la violencia. Es decir: ser detenido por la policía, ser sometido a un juicio rápido previsto por la legislación chilena, etc. - Asegurar el transporte público nocturno. - Atender a las molestias sobre los vecinos. - Aumentar la vigilancia sobre la venta y el consumo de drogas ilegales - Acciones comunitarias (hacia, familia, jóvenes, organizaciones sociales) - Encabezar la formación de mesas compuestas por representantes de locales nocturnos, autoridades municipales y policías, a fin de realizar reuniones periódicas donde se pueda compartir experiencias, dificultades y mejorar atención, capacitación y fiscalización

Industria Turística y Recreativa Local		
<p>En términos generales deberían:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar estrategias comunes entre seguridad pública comunal y las policías y la seguridad privada para maximizar los recursos humanos y técnicos. - Publicitar las consecuencias que acarrea el comportamiento negativo de los turistas, incluyendo la violencia. Es decir: ser detenido por la policía, ser sometido a un juicio rápido previsto por la legislación chilena, etc. - Asegurar el transporte público nocturno. - Atender a las molestias sobre los vecinos. - Aumentar la vigilancia sobre la venta y el consumo de drogas ilegales. - Debería ser la responsable de implementar estándares internacionales de buenas prácticas para sus clientes y para los residentes locales. - Por tanto, debería trabajar en prevención como un agente fiable de la misma forma en que lo están haciendo otras organizaciones en diferentes países europeos desde que se dieron cuenta de que seguir estas políticas actuaba en su propio beneficio 	Local	<p>Responsables de la industria recreativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar un protocolo estandarizado para asegurarse de que el personal de puerta ha sido correctamente seleccionado y formado. - Crear una red de apoyo para prevenir el síndrome de burn-out (estar quemado) en el personal de puerta (técnicas para desahogarse; rotación frecuente del personal y descansos más largos al final de la temporada, etc.) - Crear y garantizar unas condiciones de salud mínimas en los locales; como, por ejemplo, vasos de plástico, condones en los lavabos, condiciones higiénicas, iluminación adecuada, salidas de emergencia bien indicadas y delimitadas - Determinación de la capacidad máxima por m2. - Establecer formaciones específicas para todo el personal nocturno, dirigidas a establecer tareas específicas y responsabilidades de los camareros, del personal de puerta, de los bailarines, de los Djs, etc. - Establecer restricciones en las horas de apertura de discotecas y, especialmente, para las fiestas after. Se ha demostrado (en el caso de España y otros países europeos) que esto reduce efectivamente tanto el número como la gravedad de los casos llevados a los servicios de urgencias hospitalarios - Establecer controles de sobriedad para el personal trabajando en establecimientos nocturnos. - Suministrar agua corriente, a todos los usuarios de los locales, sin cargo.

	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo con diversos estudios, los precios altos del alcohol tienen un efecto preventivo. Por esta razón, debería establecerse cierto control para evitar aquellas prácticas que utilizan los precios bajos del alcohol como estrategia de marketing. - Propiciar carta de tragos analcolicos con eventos de degustaciones - Al mismo tiempo, los precios de las bebidas no alcohólicas deberían ser más baratos que los de las alcohólicas. - En las actividades para los más jóvenes, tales como las fiestas conocidas localmente como fiesta de tarde, en las que la edad mínima de entrada es de 14 años, las bebidas alcohólicas no deberían estar a la vista de los adolescentes. - Promover entre los locales la ley de tabaco, la que prohíbe la presencia de menores de edad en lugares donde se fume, independiente de si hay alcohol o no - Establecer estrategias específicas de contexto para controlar las multitudes y la formación de grupos. En aquellos lugares donde se producen concentraciones de turistas se precisaría de acciones orientadas específicamente a cada contexto. - Porteros / Personal de seguridad en la puerta: Negar la entrada a personas que con anterioridad se hayan visto envueltas en incidentes violentos en el local. - Pasar voluntariamente controles de sobriedad. - Formación para porteros: - Garantizar un mínimo de conocimientos de lenguas extranjeras (inglés), para evitar los malentendidos idiomáticos.
--	--

		<ul style="list-style-type: none">-Habilidades en la resolución de conflictos.-Formación para evitar la escalada y cooperar en la resolución de conflictos, también para camareeros y otro personal.-Formación específica en primeros auxilios médicos (golpe de calor, ataque cardíaco, comportamiento paranoico, sobredosis, etc.).-Información específica sobre los efectos y los riesgos por consumo excesivo de alcohol de las drogas.-Establecer señalizaciones disuasivas y preventivas en lugares de visibilidad como pasillos, baños, o en individuales de mesa.
Educación y Promoción de Salud		Acciones
Prevención escolar, campañas de Salud Pública, atención a usuarios y fiscalización	Nacional, Regional y Local	Incorporar en los planes de estudio que incorporan la formación en Conciencia Turística un módulo sobre prevención de drogas. Afiches y materiales preventivos a ser repartidos en la red de salud. Difusión de normativas y capacitación a la miembros de la industria recreativa Intervención precoz y tratamiento; servicios urgencias



Un esquema como que se presenta es útil para abordar en la comuna la elaboración de la estrategia.

CUADRO MODELO PREVENCIÓN RECREATIVO

Oportunidad	AMENAZA	Propuesta
MUNICIPIO		
Ley de Alcoholes		
PLADECO		
GESTIÓN MUNICIPAL PREVIENE Y TURISMO		
INDUSTRIA TURISTICA Y DE LA RECREACIÓN		
FIN DE LA ACTIVIDAD		
RESPONSABILIDAD SOCIAL		
APORTES DISPONIBILIDAD DE RECURSOS		
APOYO A LA GESTION DEL MODELO		
Capacitación y formación		
Supervisión y Asesoría		

Conclusiones

Instalar la prevención en contextos recreativos es concordante con los requerimientos que hoy tiene el turismo en pos de su sustentabilidad y de los parámetros de calidad que se le exigen.

Particularmente la situación de Chile está marcada por una expectante condición de crecimiento económico que para las próximas décadas lo pueden ubicar entre los países desarrollados, por lo que tiene por una parte que mantener a raya el conjunto de sus problemas asociados a la salud pública particularmente el consumo y tráfico de drogas ilícitas.

Notas

(5) En Responsabilidad compartida de los impactos negativos del turismo masivo Rosa María Chávez Dagostino (*) rosac@pv1.udg.mx Edmundo Andrade Romo (*) edmundoa@pv1.udg.mx. CEDESTUR, Centro Universitario de la Costa, Universidad de Guadalajara, México

(6) Código Ético del Turismo pag 3. versión PDF

(7) www.miguelangelmorenoflorez.iespana.es/glosario.htm

Jorge Bravo Cuervo

- Sociólogo

- Magíster Desarrollo Regional y Local

- Coordinador regional Consejo Nacional para el control de estupefacientes -Conace-, Región de la Araucanía, Ministerio del Interior, Chile.

LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN MEXICO

Por: Jaqueline Ganzo Olivares, Yolanda Martínez Martínez, María de Jesús Pérez Hervert y Karen Keaton.

Los efectos de la inseguridad en el turismo.

La seguridad turística está constantemente en las noticias, diferentes foros de debate académicos, con autoridades, en los distintos congresos sea de orden nacional o estatal.

En México desde inicio del presente sexenio, se han incrementado situaciones de riesgo, de inseguridad y peligro que ha afectado severamente la industria Turística. Esto se refleja en la baja afluencia turística y comercial provocada desde 2008 por las magnificadas alertas que emite Estados Unidos, por la ola de inseguridad que se vive en la frontera norte. (1)

La Cuarta Encuesta Nacional sobre Inseguridad, elaborada por El Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI), la Ciudad de México (que contempla al Distrito Federal (D.F.) y a la zona conurbada en el Estado de México), tiene una incidencia delictiva de 24,878 delitos por cada 100,000 habitantes, una cuarta parte de la población fue víctima de por lo menos algún delito en el 2005.

“Las razones del robo son muchas, tenemos marginalidad, desempleo, desigualdad económica, condiciones sociales complejas, todas estas

cosas impactan en que la opción primera para algunos jóvenes sea convertirse en ladrones". (2)

El problema de la delincuencia en las zonas urbanas de México, es una realidad. Los datos muestran el desamparo por la inseguridad que se da en el país. La Secretaría de Seguridad Pública (SSP), presentó un programa para hacer frente al creciente número de delitos. El problema es que la sociedad está cansada de la parálisis de las instituciones, lo que contribuye a que las víctimas no presenten denuncias.

La importancia de estos datos radica en que el ICESI toma en cuenta los delitos no denunciados y basa sus resultados anuales en encuestas. Por su parte, las cifras oficiales contabilizan los crímenes sólo a partir de las denuncias ante el Ministerio Público. En algunas ocasiones las cifras reflejan que pareciera que el número de delitos está bajando en México; sin embargo, para Arturo Arango (3) "No es que bajen los delitos, sino que la no denuncia está subiendo".

La tendencia a la baja de la denuncia se debe a que la ciudadanía no tiene confianza en las autoridades, además de que el trámite puede tomar, en algunas zonas, hasta 24 horas. La falta de denuncia puede engañar a los ciudadanos y llevarlos a creer que los lugares donde viven son más seguros de lo que en realidad es.

Para la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), "el turismo es estratégico para el desarrollo económico del país, sin embargo, México tiene las peores calificaciones en competitividad turística por inseguridad, la deficiente infraestructura carretera y sustentabilidad ecológica, por lo que es necesario trabajar para mejorar las áreas de oportunidad y atraer inversiones de solucionar a fondo el tema de la inseguridad pública, ya que es un fenómeno que afecta el desarrollo de la actividad turística." (4)

En 2009, México subió cuatro lugares en el Índice de Competitividad de Turismo del Foro Económico Mundial, al ubicarse en el lugar 51 de 133 países.

"Las peores calificaciones son en seguridad, sustentabilidad ecológica, afinidad para el turismo en la población y carreteras" (5)

Pero México, desafortunadamente, no sólo enfrenta problemas de seguridad relacionados con la delincuencia, el impacto que puso en jaque a todo nuestro país, lo paralizó. A un año de la declaración de pandemia de la Gripe o Influenza AH1N1, por parte de la Organización Mundial de la Salud, México sobrevivió, si pero con un severo lastre económico que afectó principalmente a la industria turística.

El resultado, se contagiaron 72.000 personas y provocó la muerte de 1.200, muchas menos de las previstas.

El 23 de abril de 2009, cuando se declaró la alerta, no se sabía mucho del nuevo virus y los escenarios que se calcularon indicaban que tan sólo en México podíamos tener dos millones de enfermos, con un millón de muertos en tres meses. Médicos mexicanos veían atónitos que en plena primavera se multiplicaban neumonías atípicas que mataban en cuestión de días a varios pacientes por día. Se vivía con temor, angustia de que (el escenario previsto) pudiera suceder y de que pudiera desencadenar una crisis social,

La alerta sanitaria vació las calles de la capital, redujo el transporte y paralizó el comercio. Las clases se suspendieron dos semanas, los restaurantes, cines, museos, teatros y estadios fueron cerrados e incluso se cancelaron las misas.

Las prevenciones que se extendieron a todo el país agravaron la situación de la economía mexicana, ya contagiada por la crisis financiera internacional. El Producto Interno Bruto cayó 10,3% en el segundo trimestre del año.

Los aeropuertos estaban vacíos porque algunos países como Perú, Ecuador, Cuba y Argentina restringieron los vuelos hacia México.

El turismo -tercera fuente de ingresos, después del petróleo y las remesas- registró una disminución de 11,4% de visitantes extranjeros en 2009, aunque no es posible determinar cuánto de esa caída se debió al virus y

qué tanto a la crisis económica mundial. (6)

Los hábitos de los mexicanos cambiaron drásticamente durante meses. La gente dejó de saludar dándose la mano o un beso y evitaban compartir utensilios laborales, pero un año después todo parece haber quedado en el olvido y lo único que persiste es cierto cuidado al estornudar y toser. Se propició una cultura de higiene sin precedentes en hoteles y restaurantes.

La planeación de la seguridad turística en México

En términos generales, la planeación de la seguridad turística es un tema muy reciente que debe ser atendido en la agenda gubernamental, aunque ha sido latente y toral para el mantenimiento de esta actividad productiva en nuestro país.

Sin embargo, podemos expresar la dirección del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007 – 2012, en el eje de economía competitiva y generadora de empleos, respecto del sector turístico, señala que sus características, lo convierten en una prioridad nacional debido a su importancia como factor de desarrollo y motor de crecimiento, por su elevada productividad y empleo bien remunerado. Ya que en muchas ocasiones se desenvuelve en regiones de menor desarrollo económico; es decir, la riqueza cultural y natural de México implica que existen amplias oportunidades de actividades turísticas que no se han desarrollado satisfactoriamente.

Menciona que la globalización lleva a que el viajero, tanto nacional como extranjero, tenga mayores opciones. Así como la tecnología de la información facilita adquirir información y realizar la planeación de un viaje en nuestro país, lo hace también para otros destinos.

Ante lo cual, se requiere de menores costos de transportación aérea que permitan a nuestros visitantes tradicionales tener acceso a destinos más alejados. Ello implica que, al igual que en otros ámbitos de la actividad económica, las oportunidades y retos que representa la integración

mundial debe resolverse mediante políticas públicas decididas.

De esta manera, el sector debe ser reconocido como una pieza clave en el desarrollo económico del país y garantizar que el crecimiento del sector respete los entornos naturales, culturales y sociales. Porque la riqueza de México en términos de una cultura, se conforma de una enorme diversidad climática, belleza orográfica, fauna y flora endémica.

El papel del sector turístico es un detonante para el desarrollo local, esto implica que la infraestructura y sus servicios deben incluir orientaciones que doten de capacidades a la población local.

De acuerdo con el Objetivo 12, “se pretende, hacer de México un país líder en la actividad turística a través de la diversificación de sus mercados, productos y destinos, así como del fomento a la competitividad de las empresas del sector de forma que brinden un servicio de calidad internacional”.

Para su cumplimiento, en términos generales propone 6 estrategias, en la que destaca “Desarrollar programas para promover la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción y seguridad del turista. Desarrollar programas de promoción en los mercados y segmentos turísticos de mayor rentabilidad fortaleciendo los programas de información, asistencia y seguridad al turista” (7)

El Plan Estatal de Desarrollo para el Estado de Quintana Roo, prevé en el área de Desarrollo Económico Sostenible, que el Objetivo Estratégico se dirige a “Consolidar a Quintana Roo como un multidesestino turístico líder, con empresas altamente competitivas que ofertan productos de alta calidad, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales, donde el estado tiene el papel de facilitador para generar las condiciones favorables para la inversión privada”. (8)

El turismo se ha consolidado como el eje motor sobre el cual gira la economía del Estado, custodia los mejores recursos turísticos del país, se encuentra a la vanguardia nacional y en la región del Caribe en servicios para el

turismo, con la fuerza de un multidestino turístico y condiciones favorables para la inversión privada que atrae empresas competitivas de calidad y sustentables.

Resultado de la recuperación de los establecimientos hoteleros, después del paso de los huracanes Emily, Wilma y Dean, se observa solidez en el crecimiento dinámico de la infraestructura hotelera y se confirma como el de mayor capacidad de alojamiento dentro de los destinos turísticos de México.

En 2007, el desarrollo de la infraestructura turística registra una oferta superior a los 73 mil 108 cuartos disponibles en 763 hoteles, representa el 13 % del total de la oferta hotelera del país. La infraestructura de hospedaje, los tres aeropuertos con 65 líneas aéreas nacionales e internacionales y cinco terminales marítimas con más de 3.5 millones de turistas que arriban en casi 1 mil 500 cruceros anuales, sitúan a Quintana Roo con la característica de gran destino mundial que recibe en promedio a más de 10 millones de visitantes. Es el destino número uno en el arribo de cruceros de todo el mundo.

Conforme con su estrategia 7, define las dos principales líneas de acción y seguridad al turista con la finalidad de impulsar la cobertura de los servicios de información, seguridad y asistencia a los turistas.



Fuente de elaboración propia.

Actualmente, la Secretaría de Turismo en la elaboración de su Plan Nacional de Turismo, presentará un Plan Integral de Mejoramiento de la Imagen de México. Se trata de una campaña de imagen, promoción y relaciones públicas que se llevará a cabo mediante las oficinas de Méxi-

co en el exterior, agencias especializadas y todo el sector turístico. Con el fin de promocionar productos específicos que serán difundidos en los mercados más importantes del mundo por medios no tradicionales como internet y a través de los testimonios de turistas que hayan viajado a nuestro país.

Las prioridades turísticas gubernamentales, se centran en las agencias de viajes, en los principales puntos de venta en el exterior, debido a que se ha detectado que a pesar de la competitividad de los productos turísticos de México, en ocasiones, éstos no se venden porque los agentes de viajes no los conocen. De manera complementaria se dará un proceso de acompañamiento a los inversionistas para facilitar los trámites cuando se decidan a invertir.

La estrategia estará compuesta por cuatro principales puntos:



Fuente de elaboración propia.

Delimitación conceptual de la seguridad turística

La palabra seguridad tiene diversas connotaciones. De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, el vocablo seguridad, proviene del

latín securitas, -atis. Que en sentido figurado se atribuye la “Cualidad de seguro”. Como locación adjetiva (de seguridad), se aplica a un ramo de la administración pública cuyo fin es: velar por la seguridad de los ciudadanos.

También se aplica a ciertos mecanismos que aseguran su buen funcionamiento, a fin de prever fallas. Vinculado a la calidad de seguro, se refiere a “libre y exento de todo peligro, daño o riesgo”; es decir, “que otorgue seguridad, certeza y confianza”.

La concepción de seguridad para Jairo López, proviene de SECURITIS, que significa “confianza, tranquilidad de una persona procedente de la idea de que no hay ningún peligro que temer”.(9)

Con frecuencia el término es usado tanto, que relegamos lo que pretendemos decir por seguridad, así como lo que se espera lograr con ello. El ser humano precisa de un mundo, donde la gente pueda vivir con seguridad y dignidad, sin pobreza y desesperanza, es aún un sueño para muchos y debería ser una realidad para todos.

En un mundo así, en donde cada individuo se le garantizaría una vida sin temor y sin necesidades, con igualdad de oportunidades para desarrollar plenamente su potencial humano. Construir la seguridad humana es esencial para lograr este objetivo.

Esencialmente, la seguridad humana significa una vida libre de amenazas profundas a los derechos de las personas, a su seguridad o incluso a sus propias vida; se transformado tanto en una nueva medida de la seguridad mundial como en un nuevo plan para la acción mundial.

La seguridad es el sello distintivo de una vida sin temor, mientras que el bienestar es el objetivo de una vida sin necesidades.

“La seguridad humana y el desarrollo humano son por lo tanto dos caras de la misma moneda, que se refuerzan y conducen mutuamente a un ambiente propicio para ambos.” (10)

Los campos que abarca la Seguridad Humana, oscilan entre lo público y lo privado, entre lo local y lo global, entre lo objetivo y lo subjetivo, entre

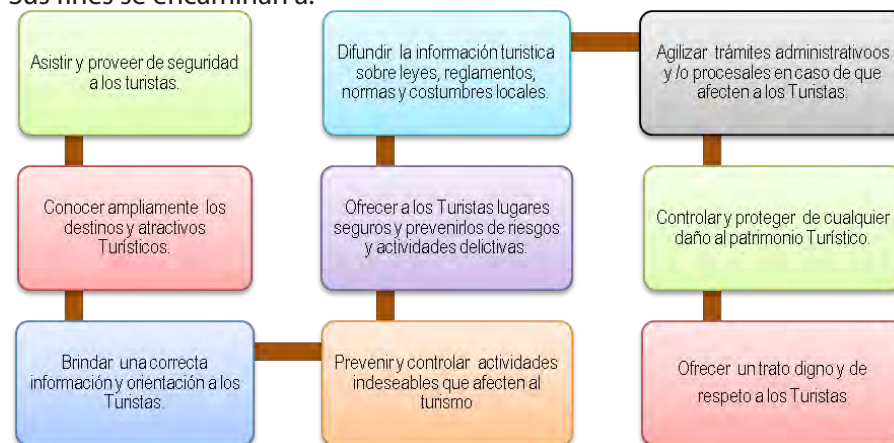
lo valorativo y lo científico:



Fuente de elaboración propia.

Para Luis Grünewald, la Seguridad Turística “es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. (11)

Sus fines se encaminan a:



Fuente de elaboración propia

En el ahínco, de abordar la Seguridad y la Garantía del Turista, la actividad turística, debe en principio tratar de entender el problema, para determinar el plan de acción a seguir y el diseño de estrategias, conjuntamente con las diferentes instancias involucradas.

Deviene, que terminologías fundamentales tales como “turistas” y “visitantes” estén bien precisadas. Los principios y prácticas en materia de seguridad y garantía del turista, y lo que constituye “violencia” y “asedio”, tienen que percibirse con toda claridad

El turista, en su necesidad de descanso, recreación y esparcimiento, busca priorizar el valor y la garantía de la seguridad; por lo tanto, su viaje tendrá un nivel de satisfacción total si las condiciones son resguardadas.

Hay que tener presente que un turista, al verse afectado por la inseguridad actual, involuntariamente se convierte en el peor propagandista del país.

El propósito de coadyuvar a solucionar este problema, se debe considerar ciertos aspectos como crear medidas y estrategias de planificación necesarias para garantizar la protección de la vida, y la integridad física y económica del turista a través de los organismos de seguridad y policías turísticas.

En donde juegan un papel protagónico, ya que funcionan como interlocutores entre el turista y el país visitante, los cuales deben estar capacitados plenamente para brindarle todo el asesoramiento y apoyo necesario para avalar la seguridad de la estadía del turista.

También lograr mantener a los actores de la actividad turística en el mercado, con la finalidad del logro de la competitividad, las diferentes políticas y reglamentos respecto al desarrollo de la sustentabilidad y el cuidado al medio ambiente.

Es común, que el futuro viajero obtenga información, sobre el destino que desea visitar, anticipando, que su vida, valores y vacaciones sean recuerdos agradables de las experiencias por vivir en los lugares elegidos.

Al contrario, si el destino turístico cumple con todos los aspectos de seguridad, el visitante regresara y será fiel al sitio turístico, pues sus expectativas se realizaron de forma satisfactoria.

Reflexiones finales en torno al turismo y la seguridad.

Una de las dificultades que enfrente hoy día la industria turística, es la problemática de la Seguridad Turística, cuestión que está cobrando cada vez más importancia en las agendas nacionales de numerosos países, y México no es la excepción en la preocupación por los diferentes hechos que se presentan en los distintos Estados relacionados con la inseguridad del país.

Hay realidades que apuntan hacia el hecho de muy pocos destinos turísticos, si es que hay alguno, de lograr mantenerse exento ante el asalto y agresiones en contra de turistas.

Según la Conferencia Mundial de Turismo (Manila, 1980), conocida como “Declaración de Manila”, considera entre otros fundamentos que el desarrollo del turismo se sustenta en la paz y la seguridad.

“La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos” (12)

En el caso de los posibles turistas, las amenazas a la seguridad personal, sean reales o una percepción subjetiva, influyen al momento de tomar la decisión para viajar.

Por lo anterior, el turista, a grandes rasgos, atraviesa los siguientes momentos:



Fuente de elaboración propia.

El visitante recibe hoy día sobresaturación de información, y la misma refleja una realidad que no es del todo alentadora; es decir, no se vende turismo, sino el individuo está tan “sobre informado” que es él quien compra. La demanda ha revertido el proceso. La oferta solo realiza operaciones comerciales.

Esto repercute sobre la exigencia de la adaptación al destino, se traduce en la actualidad, como una serie de interrogantes que antes no se formulaban

Tal vez podríamos decir, que la realidad en la actualidad, en México, sitúa al turista, frente al interrogante de si tendrá que adaptarse o cruzar los dedos para salir ileso, afectando de manera negativa la imagen del destino, situando en serio peligro la viabilidad y sostenibilidad de la actividad turística, ayudando así a la pérdida del producto turístico.

Algunos de los factores que favorecen la inseguridad son los siguientes:

- Las poblaciones anfitrionas tienen la sensación de ser invadidas y perturbadas por los turistas,
- Contagio o transmisión de enfermedades (dengue, paludismo, VIH entre otras)
- Desigualdad socio-económica,
- Concentración masiva de turistas,
- El creciente aumento de la delincuencia, rebasando a las autoridades (Federales, estatales y municipales)
- Preparación inadecuada de los profesionales, que ofrecen los servicios (guías, prestadores de servicios, entre otros),
- Corrupción
- Infraestructura deficiente.

Fuente de elaboración propia.

Los autores de la política y los actores de la actividad, examinan la problemática de tratar de lograr mantener su parte en el mercado y la competitividad internacional, al tiempo que enfrentan los delicados aspectos de protección y seguridad para los turistas, así como la falta de planes de acción para disminuir la inseguridad.

La Seguridad Turística se entiende, como tal, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras

Para poder contener la inseguridad de los destinos, los Gobiernos y los empresarios, y sociedad en general, tienen que incorporar a la planificación y el proceso de desarrollo de la industria turística, estrategias, políticas y medidas operativas vinculadas al manejo de la seguridad del turismo.

Citas

- 1- Baja afluencia turística por inseguridad, en la Crónica, México, Lunes 8 de septiembre de 2008.
- 2- Magaloni Kerpel, Ana Laura, Investigadora del Centro de Investigaciones y Docencia Económicas CIDE) y especialista en políticas de control del crimen y seguridad.
- 3- Arango, Arturo, Investigadora del Centro de Investigaciones y Docencia Económicas CIDE) y especialista en políticas de control del crimen y seguridad
- 4- Editor Web, "Frena la inseguridad la competitividad turística", en noticiasnet.mx, México, 6 de abril de 2010, Cfr. <http://www.noticiasnet.mx/portal>
- 5- Mensaje del Presidente Nacional de Coparmex.
- 6- González, Jeniffer, "México sobrevivió a la gripe H1N1", en la opinión, Confederación Nacional Turística, México, síntesis informativa 22-4-2010, p. 2 y 3.
- 7- Estrategia 12.6, del Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012.
- 8- Estrategia III.3.7 del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo.
- 9- López Salamanca, Jairo Alfonso., "La seguridad Turística", en Cfr. <http://www.seguridadpublica.com/seguridad-turistica-world-travel-network-online.php>
- 10- Una Perspectiva sobre la Seguridad Humana: Resumen del Presidente, 1ª Reunión Ministerial de la Red de Seguridad Humana, Lysoen, Noruega, 20 de mayo de 1999.
- 11- López Salamanca, Jairo Alfonso., "La seguridad Turística", Citado por el autor. Cfr. <http://www.seguridadpublica.com/seguridad-turistica-world-travel-network-online.php>
- 12- Arq. Luis Grünewald, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la Demanda", op.cit.

Fuentes de Consulta

- Confederación Nacional Turística, México, síntesis informativa 22-4-2010, p. 2 y 3.
- López Salamanca, Jairo Alfonso., "La seguridad Turística", en Cfr.

<http://www.seguridadpublica.com/seguridad-turistica-world-travel-network-online.php>

- Chávez de la Peña, Jorge. Ecoturismo TAP Metodología para un Turismo Ambientalmente Planificado. México. Ed. Trillas. 2005.
- Editor Web, "Baja afluencia turística por inseguridad", en la Crónica, México, Lunes 8 de septiembre de 2008.
- Editor Web, "Frena la inseguridad la competitividad turística", en noticiasnet.mx, México, 6 de abril de 2010, Cfr. <http://www.noticiasnet.mx/portal>
- González, Jeniffer, "México sobrevivió a la gripe H1N1", en la opinión,
- Grünewald, Luis, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la Demanda", Ed. Instituto Panameño de Turismo –IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA, 2004.
- CCT/SICA, Cámara de Turismo de Panamá y la Asociación de Pequeños Hoteles de Panamá
- Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012. México.
- Plan Estatal de Desarrollo para el Estado de Quintana Roo 2006 – 2011. México.
- Red de Seguridad Humana, "Una Perspectiva sobre la Seguridad Humana": Resumen del Presidente, 1ª Reunión Ministerial de la Red de Seguridad Humana, Lysoen, Noruega, 20 de mayo de 1999.
- Vanderhoff Boersma, Francisco. Excluidos hoy, protagonistas mañana. Unión de Comunidades Indígenas de la Región del Istmo, Oaxaca, México. 2005.

Autores

JACQUELINE GANZO OLIVARES

Licenciada en Turismo con la especialidad de Planeación y Desarrollo Turístico.

Maestría en Educación

Profesora Investigadora, Universidad de Quintana Roo, Unidad Chetumal.

Se ha desempeñado como Administradora de la Villa Deportiva de Campeche y Chetumal.

Coordinadora del Programa de Servicio Social y Estancias Profesionales de la DCI: Departamento de Turismo y Recreación.

YOLANDA MARTÍNEZ MARTÍNEZ

Licenciada en Derecho y Maestra en Política Criminal
Doctorado sobre la Aplicación de los Derechos Humanos en materia Penal y Procesal Penal, problemas actuales, en la Universidad de Salamanca, España,
Profesora Investigadora. Universidad de Quintana Roo, Unidad Chetumal, en la Licenciatura en Seguridad Pública.
Asesora en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia; y Profesora del Sistema Escolarizado de la Licenciatura de Derecho en la FES Acatlán, UNAM.

KAREN DIANA EATON

Licenciatura en Mercadotecnia.
Maestría: MBA Admón. de negocios
Especialidad en Liderazgo, Mercadotecnia de servicios,
Profesora-Investigadora Universidad de Quintana Roo, Unidad Chetumal,
Secretaría técnica de posgrado e investigación, División de Ciencias Sociales, Económico- Administrativas, UQROO, México.
Jefe del departamento de Ciencias Económica-Administrativas, UQROO, México.

MARÍA DE JESÚS PÉREZ HERVERT

Licenciada en Economía. Maestra en Administración
- Doctorando en Administración
- Profesor-Investigador, Universidad de Quintana Roo
- Directora del Proyecto “Diagnóstico de la Seguridad, satisfacción y posicionamiento de la zona turística de Calderitas, Raudales y Laguna Guerrero, del Estado de Quintana Roo”
- Integrante del Comité de la Maestría en Marketing, Universidad de Quintana Roo

.....

“Un Turismo seguro es un Turismo de Calidad”



Municipios turísticos & Seguridad