

LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS EN UN SITIO DE TURISMO RELIGIOSO¹

Rogelio Martínez Cárdenas²

Omar Trejoluna Puente³

Resumen

En México los sitios de fe han sido desdeñados por las grandes empresas de la industria turística argumentando que los asistentes a estos espacios de devoción no realizan un consumo importante como para ser considerados verdaderos lugares turísticos. Sin embargo, la Organización Mundial del Turismo ha reconocido en varias ocasiones la importancia del turismo religioso, en 2007 organizó en Córdoba, España la conferencia Turismo y Religiones: una contribución al dialogo entre religiones, culturas y civilizaciones, en el 2014 organizó primer Congreso Internacional sobre Turismo y Peregrinaciones en Santiago de Compostela, España.

A pesar del desdén del sector turismo, los once principales santuarios religiosos de México mueven aproximadamente 25 millones de visitantes al año (Martínez Cárdenas, 2009) lo que muestra la importancia como centro de atracción de visitantes que son los santuarios de alta devoción. En el caso de San Juan de los Lagos se estiman 6 millones de visitantes al año lo que representa todo un reto en la gestión del sitio para el gobierno municipal. Para un sitio que recibe un turismo tan masificado el tema de la seguridad es algo fundamental, en este trabajo se muestra la percepción que los visitantes a este espacio de turismo religioso tienen sobre esta temática y su relevancia como elemento para la toma de decisión del turista acerca de la elección del destino a visitar.

Palabras clave: Seguridad turística, turismo religioso, seguridad, percepción turística, santuario

¹ Este trabajo es producto del proyecto “Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México” financiado por el fondo sectorial CONACYT SECTUR y la Universidad de Guanajuato a cargo del Dr. Rafael Guerrero Rodríguez

² Profesor Investigador, Centro Universitario de los Altos, Universidad de Guadalajara, e-mail: roy963@hotmail.com

³ Profesor investiagdor, Universidad de Guanajuato, e-mail: omartp@ugto.mx

THE PERCEPTION OF SECURITY OF THE TOURISTS IN A SITE OF RELIGIOUS TOURISM

Summary

In Mexico the sites of faith have been disdained by the big companies of the tourist industry arguing that the attendees to these spaces of devotion do not realize a significant consumption to be considered true tourist places. However, in 2007 the World Tourism Organization has recognized the importance of religious tourism. In 2007 it organized the conference Tourism and Religions in Córdoba, Spain: a contribution to dialogue between religions, cultures and civilizations. In 2014, it organized the first International Congress On Tourism and Pilgrimage in Santiago de Compostela, Spain.

Despite the disdain of the tourism sector, Mexico's eleven major religious sanctuaries move approximately 25 million visitors a year (Martínez Cárdenas, 2009), which shows the importance as a center of attraction for visitors who are high devotion shrines. In the case of San Juan de los Lagos, an estimated 6 million visitors a year represents a challenge in the management of the site for the municipal government. For a site that receives such a large tourism, the issue of security is fundamental, this work shows the perception that visitors to this area of religious tourism have on this subject and its relevance as an element for the decision-making of the tourist About the choice of destination to visit.

Keywords: Tourist safety, religious tourism, security, tourist perception, sanctuary

1. ANTECEDENTES

Los resultados mostrados en este artículo forman parte del proyecto de investigación “Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México” financiado por el fondo sectorial CONACYT SECTUR y la Universidad de Guanajuato encabezado por el Dr. Rafael Guerrero Rodríguez, solicitado por la Secretaria de Turismo Federal (SECTUR) con la finalidad de evaluar la seguridad turística de todas aquellas poblaciones de la república mexicana que cuentan con un cuerpo policiaco especializado en seguridad turística. En este trabajo sólo se presentan datos relativos a la percepción de seguridad de los turistas que visitan la población de San Juan de los Lagos sitio gran importancia para el turismo religioso católico mexicano y única ciudad santuario en México que cuenta con servicio de policía turística.

2. INTRODUCCIÓN

El ataque que sufrió la ciudad de Nueva York el día 11 de septiembre de 2001⁴ propicio que a nivel mundial se implementaran nuevos protocolos de seguridad en el turismo, siendo los más notorios los aplicados en el transporte aéreo. A partir de entonces, las dependencias oficiales de turismo a nivel mundial dedican cada vez mayor parte de su presupuesto a vigilar la seguridad en sitios turísticos.

Por esta razón el término de *seguridad* empezó a formar parte del lenguaje común en un gran número de áreas donde antes poco o casi nunca figuraba. El turismo es uno de estos campos donde ha tenido gran repercusión “La preocupación por la seguridad del turismo ha llevado a la Organización Mundial del Turismo (OMT) a producir este manual en beneficio de los planificadores y tomadores de decisiones locales(Lawton, 1997, p.11)

El cambio en los criterios de rigurosidad en aspectos de seguridad ha provocado que se emitan estándares como el de la Unión Europea donde establecen medidas detalladas para la aplicación de normas básicas comunes de seguridad aérea a través del Reglamento (UE) No 185/2010 de la Comisión del 4 de marzo de 2010 y posteriormente modificado varias veces siendo el más reciente el Reglamento de ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión del 5 de noviembre de 2015.⁵

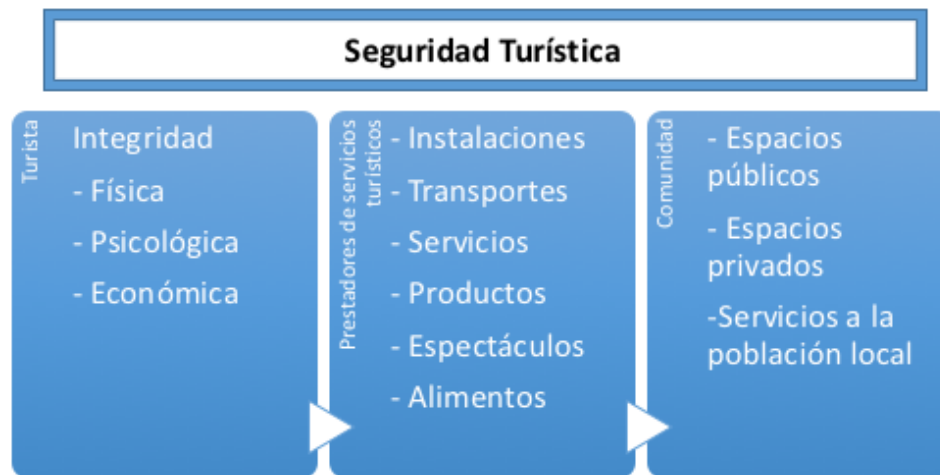
Pero la seguridad no es limitativa del turismo aéreo, se refiere a aspectos multidimensionales de prevención y atención al visitante. Por lo tanto, incluyen tanto al turista como a los prestadores de servicios y la comunidad local. En palabras de Grunewald (2010) la seguridad turística es “la protección 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.” De allí que hablar de seguridad turística implique desarrollar todo un programa estratégico de protección (figura 1)

Por su parte Tarlow (2011) al hablar de seguridad turística, hace una matización al referirse al diseño de riesgo (risk magnament)

⁴ En su mayor parte, los viajeros y turistas, especialmente después del 11 de septiembre de 2001, tendían a buscar lugares que ofrecieran un sentido de seguridad (Tarlow & Tarlow, 2014, P.12)

⁵ En esta normativa de estipulan entre otras cosas, los criterios para determinar niveles de seguridad de acuerdo las zonas físicas del aeropuerto, los controles o filtros a los que deben someterse los pasajeros, tripulaciones y toda persona que ingrese a un aeropuerto, mecanismos para la revisión de equipajes, etc.

Imagen 1



Fuente: Elaboración propia

Bajo esta visión, la seguridad es un aspecto esencial para la gestión de sitios turísticos ya que puede incluso ser un motivo de decisión de elección o no por parte del turista de un sitios en particular, el visitante en su mayoría buscará sitios donde pueda sentirse seguro, en virtud de que los riesgos que enfrentará en su estancia han sido minimizados, lo que incrementa la posibilidad de tener un buen recuerdo del sitio visitado una vez que regrese a su hogar.

La seguridad turística se entiende entonces como “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”(Grünwald) o como según lo plantea Jorge Amonzabel en su manual sobre seguridad turística como una serie de condiciones de protección que otorga un destino turístico o lugar del atractivo turístico, para la satisfacción y desplazamiento del visitante, en cuanto a la situación económica, político social y jurídica del lugar y el índice de delincuencia predominante(Gómez & Muñoz, n.d., p. 6)

De acuerdo con Korstanje (2012) es necesario distinguir entre los riesgos del sistema turístico y los riesgos externos. Los primeros no ponen en riesgo la vida del turista, pero si influyen en una mala experiencia obtenida durante el viaje al sitio visitado. Los riesgos turísticos incluyen situaciones como pérdida de maletas, cancelación de reservaciones, etc., mientras que los riesgos externos si pueden poner en riesgo la vida del visitante.

Dada la intensidad de las amenazas a la seguridad durante los últimos 15 años y debido a que los métodos actuales de predicción son imperfectos y en muchos casos

totalmente incapaces de predecir la mayoría de las amenazas a la seguridad (Prideaux et al., 2003) Existe la necesidad de planes de crisis y manejo de desastres y enfoques de operación de contingencia.

Hall et al. (2003) afirman que el futuro también traerá una nueva agenda de seguridad en el turismo que se centre más ampliamente en las causas de las amenazas y en una mayor diversidad de problemas potenciales. Por ejemplo, la pobreza, los derechos humanos, la economía, el bienestar social, la alimentación, el agua y el medio ambiente deben considerarse ahora como las principales amenazas a la seguridad mundial (Hall et al., 2003). No es sólo la manifestación externa de éstos (por ejemplo, el terrorismo, la delincuencia, etc.) lo que debe considerarse al comprender la inestabilidad y las cuestiones de seguridad. Cuestiones como la bioseguridad, la seguridad medioambiental y la seguridad económica deben recibir más atención por parte de los estudiosos del turismo, en consonancia con la importancia de las cuestiones. (Buhalis & Costa, 2006^a, p.-27)

3. TURISMO RELIGIOSO Y SEGURIDAD TURÍSTICA

El tema de la seguridad turística cada día se está volviendo más importante en la industria del turismo, aun cuando ya se había realizado algunas publicaciones sobre el tema como el Sönmez (1998) sobre los ataques terroristas en Egipto, es el año 2011 un parte aguas a nivel internacional en al bordaje del tema debido al ataque a las torres gemelas de Nueva York.

Para algunas áreas del turismo como es el caso del deporte extremo la seguridad siempre se han considerado como elemento básico e importante para el desarrollo de su actividad, sin embargo, no se le daba el mismo peso a este tema en otras áreas como el del turismo cultural donde se inserta el turismo religioso.

Los turistas han ido cambiando sus hábitos de consumo turístico a los largo del tiempo, en la actualidad la principal motivación para viajar ya no es el placer de esparcimiento o conocimiento de nuevos sitios, la experiencia vivencial se ha vuelto un elemento importante en el campo del turismo. Por esta razón algunos segmentos como el turismo religioso se han vuelto nichos muy atractivos para aquellos turistas que quieren vivir experiencias únicas y reales.

Al turismo religioso se le ha considerado una de las motivaciones más antiguas de la humanidad para viajar de un sitio a otro, *algunos autores como Boris Vukonic (1997: 53) no dudan en identificar la peregrinación con el concepto de turismo religioso, basándose en el hecho de que el comportamiento de peregrinos y turistas es similar tanto durante el viaje, como durante la estancia en el destino, diferenciándose tan sólo en las motivaciones.* (Romo Guijarro, 2000). Son recientes los estudios formales acerca del turismo religioso, siendo la sociología y la antropología (Butler, Airey, & Poria, 2004; Haq & Wong, 2010; MacCannell, 1973; Stoddard,

Robert and Morinis, 1997; Stoddard, 1997; Turner, 2009; VORZSAK & GUT, 2009; Yalghouzaghaj & Shorbolagh, 2013), las disciplinas que más estudios han realizado sobre peregrinaciones y fiestas religiosas, sin embargo, son pocos los trabajos (Carranza Esquivias, Millán Vázquez de la Torre, & Martínez Cárdenas, 2011; Hiriart Pardo & Alvarado Sizzo, 2010; Martínez Cárdenas, 2009a, 2009b, 2011, 2012; Martínez Cárdenas & Mínguez García, 2014; Mercado López & Hiriart Pardo, 2014; Ma Genoveva Millán Vázquez de la Torre, Martínez Cárdenas, Carranza Esquivias, & Naranjo Pérez, 2011; Ma Genoveva Millán Vázquez de la Torre, Morales Fernández, & Pérez Naranjo, 2010; Pedraza Gómez & Hiriart Pardo, 2011), que han incursionado en la problemática de la gestión del sitio donde se ubica el espacio de devoción.

Un tema prácticamente ausente en casi toda la literatura referente del turismo religioso es el que tiene que ver con la seguridad turística. Aun cuando se trata de un aspecto altamente relevante por ser sitios de recepción masiva de visitantes, a lo más que se llega en algunos textos es sólo mencionar la problemática de la inseguridad.

A lo largo de la historia, no todos los lugares de peregrinaje han tenido siempre su auge. En el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX se produjo una cierta crisis, en parte debido a la inseguridad de las dos guerras mundiales, pero es a partir de los años 50 y 70 cuando se produce un nuevo periodo de auge hacia los grandes santuarios europeos como el Vaticano y los centros de peregrinación mariana de Lourdes y Fátima o los hispanoamericanos de Guadalupe y Luján en México y Argentina. (M^a Genoveva Millán Vázquez de la Torre, Pérez Naranjo, & Morales Fernández, 2010, p. 16)

Pero la gestión turística y el tema de seguridad cada vez toma mayor importancia como lo resalta la Organización Mundial de Turismo.

En cuanto a los eventos y grandes encuentros religiosos, se trata de gestionar y controlar los flujos y los accesos, garantizar la acogida, el alojamiento en buenas condiciones de higiene y de salud pública (por ejemplo, para evitar la transmisión de enfermedades como la gastroenteritis, etc.), la alimentación y la restauración de los participantes, que deben seguir las reglas alimentarias de sus religiones, la seguridad de los bienes y de las personas, la asistencia a los enfermos, a las personas de edad o a los niños, que pueden perderse, y la información y comunicación sobre el programa del encuentro (horario de las ceremonias, las comidas, los tipos de comida según la religión y las tradiciones alimentarias, etc.).(World Tourism Organization, 2007: p. 5)

La necesidad de desarrollar el turismo religioso y otras formas de turismo que facilitan el encuentro y el diálogo debe conducir a las autoridades administrativas a flexibilizar sus formalidades de fronteras, siempre que se garantice la seguridad de las

personas y de los bienes y no se interfiera en la lucha contra el terrorismo.(World Tourism Organization, 2007: p. 10)

Es de suma importancia para los sitios turísticos el contar con un plan para el manejo de situaciones de crisis (Sönmez, 1998, Taylor & Toohey, 2007) ya que los turistas tomarán decisiones en gran medida en función al nivel de seguridad que sientan les proporciona un sitio en particular.

Sönmez y Graefe (1998) encontraron que la toma de decisiones de los turistas está influenciada por una combinación de factores internos, externos y demográficos de riesgo, y los riesgos reales y percibidos asociados con el turismo internacional imponen serias limitaciones al comportamiento de los turistas. Lepp y Gibson (2003) también investigaron los turistas internacionales y percibieron el riesgo, y encontraron que la percepción del riesgo asociado con el terrorismo variaba significativamente según el rol del turismo (Taylor & Toohey, 2007, p. 201) [traducción propia]

Los sitios de turismo religioso de gran devoción en Latinoamérica se ven significativamente poco afectados a pesar de los índices de inseguridad que presentan las regiones donde se encuentran ubicados. Sin embargo, esto no es motivo para que no cuenten con planes de gestión de riesgo, por el contrario, al ser sitios de turismo masivo en muchos de los casos durante todo el año, es imperativo que cuenten con estrategias que les permita minimizar el riesgo para los turistas y la población local.

Cada destino turístico debe incorporar la planificación de la gestión de crisis en sus estrategias generales de planificación, comercialización y gestión del turismo. Los destinos vulnerables a la violencia por motivos políticos, en particular, necesitan un plan de acción a seguir. El objetivo de estas directrices es facilitar la recuperación del turismo de los acontecimientos negativos protegiendo o reconstruyendo la imagen de seguridad y atractivo de un área local, tranquilizando a los visitantes potenciales de la seguridad de la zona, restableciendo la funcionalidad y atractivo del destino y ayudando a los locales (Sönmez, Apostolopoulos, Sönmez, Apostolopoulos, & Tarlow, 1999)citado por (Buhalis & Costa, 2006b, p. 26) [traducción propia]

Para la elaboración de este plan de gestión es necesario un trabajo conjunto de autoridades gubernamentales, miembros de la industria turística y la comunidad local. Y aunque para un segmento de la iglesia el turismo religioso sólo debe limitarse a las peregrinaciones tradicionales, la realidad es que en la actualidad los turistas buscan tener experiencia vivenciales durante sus estancias en los sitios que visitan, además de otro grupo importante que también está interesado en aprender acerca de la cultura de lugar al que viajan, esas son algunas de las razones por las que

el turismo religioso se ha vuelto un mercado tan popular los últimos años y se ha puesto en la mira de la industria turística.

Las cuestiones relacionadas con la seguridad, la asistencia y los seguros de los viajes religiosos y las peregrinaciones cobran mayor importancia que nunca con el desarrollo de estos mercados. La asistencia a los peregrinos ha existido en todas las tradiciones religiosas, asistencia a los enfermos y a los pobres. La asistencia a las personas con discapacidad está regulada por ley en la mayoría de los países desarrollados. Las autoridades religiosas han previsto desde hace tiempo servicios especiales para los enfermos y discapacitados que cumplen su peregrinación con la esperanza de una remisión o de un milagro. Es preciso prestar especial atención a las peregrinaciones musulmanas que piden que los seguros sean «takaful», es decir, que sean «de responsabilidad solidaria» y que sigan la jurisprudencia islámica y los principios de la Sharia⁶. Este tipo de seguros registra diferencias conceptuales en relación con los contratos de seguro clásicos (World Tourism Organization, 2007, p. 7)

4. METODOLOGÍA

Este trabajo forma parte del proyecto de investigación “Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México” financiado por el fondo sectorial CONACYT-SECTUR y la Universidad de Guanajuato a cargo del Dr. Rafael Guerrero Rodríguez, en el estudio realizado es a nivel nacional, pero en este artículo sólo se abordará el caso de la percepción de seguridad por parte de los turistas en el santuario de San Juan de los Lagos, ubicado en el estado de Jalisco en México.

Para la obtención de información se recurrió al levantamiento de encuestas tanto a visitantes como a pobladores locales, el número de encuestas a realizar (300) en cada sitio se determinó por la Secretaría de Turismo (SECTUR). Los datos fueron obtenidos en cuatro visitas al sitio en diferentes días de la semana y en distintos puntos turísticos de la población, además se realizaron entrevistas no estructuradas a algunos actores importantes de la localidad.

Para el procesamiento estadístico de la información se utilizó el programa SPSS versión 22 y para el análisis cualitativo de la información el programa Atlas TI.

⁶ También llamada sharía, charía o ley islámica constituye un código de conducta, relativo a los modos del culto, los criterios de la moral y de la vida, las cosas permitidas o prohibidas, las reglas separadoras entre el bien y el mal.

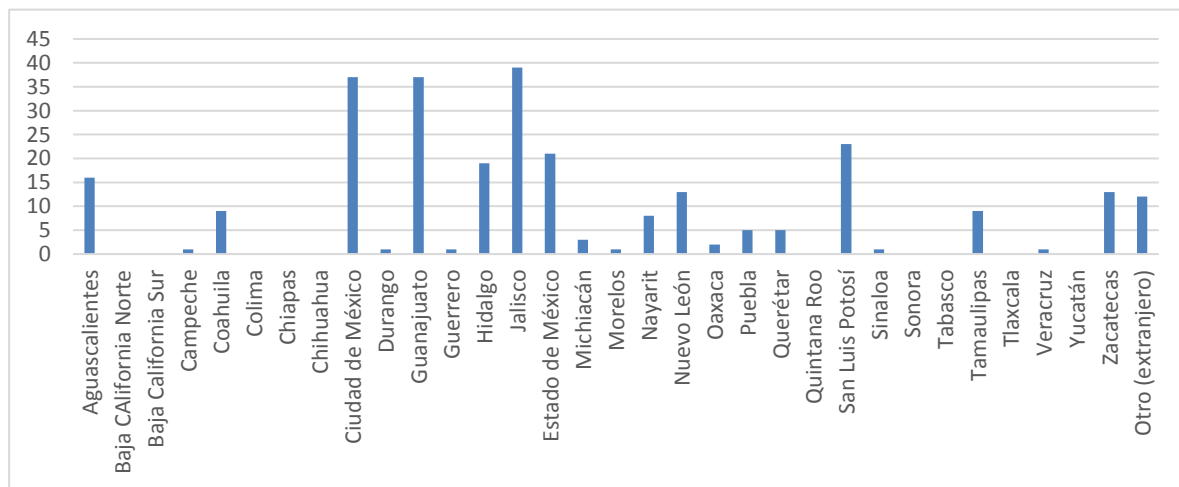
5. RESULTADOS

Durante la investigación Diagnóstico de la estructura de seguridad para el turismo en México, se realizaron entrevistas a turistas y a la población local, en este trabajo sólo se presentarán los resultados referentes a la percepción de seguridad de los turistas que visitan el sitio de turismo religioso de San Juan de los Lagos.

El cuestionario constó de veintinueve preguntas divididas en tres secciones, la primera referente a percepción general de seguridad, la segunda indagaba sobre la percepción y conocimiento de estructura de seguridad turística y la última buscó conocer el perfil socioeconómico del encuestado. Varias de las preguntas contenían varias subpreguntas con la intención de puntualizar en algunos aspectos sobre la percepción de seguridad. El levantamiento de información se realizó en el periodo de abril a junio de 2016 sin que coincidiera con alguna fecha de importante relevancia asociada a la imagen venerada en San Juan de los Lagos.

El santuario a pesar de tener una relevancia nacional, presenta como es de esperarse una alta visita de los pobladores del estado de Jalisco región donde se ubica la población de San Juan de los Lagos siendo el número uno en importancia de visitantes (gráfica 1). Sin embargo, también son considerables las personas que arriban de estados del centro del país como son Guanajuato, Ciudad de México, Estado de México, San Luis Potosí e Hidalgo, la cercanía geográfica de los estados antes referidos les facilita la posibilidad de acudir a la población a visitar a la Virgen.

Gráfica No 1: Origen de visitantes que visitan San Juan de los Lagos por entidad federativa (datos absolutos)

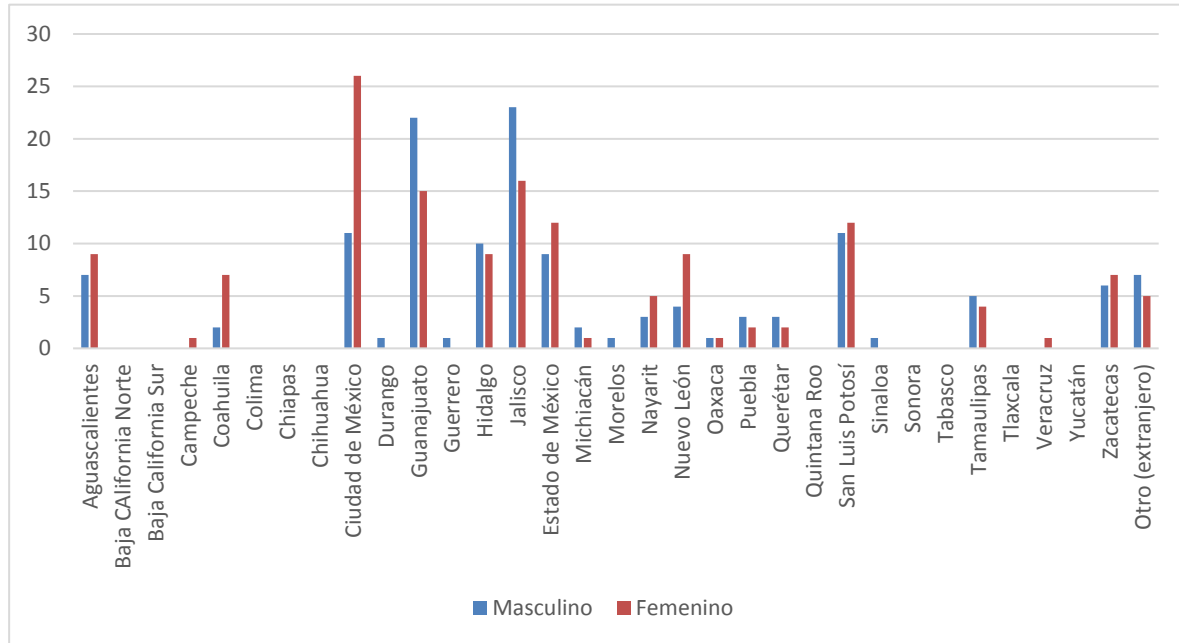


Fuente: Los propios autores

Al realizar el análisis de los visitantes por género (gráfica 2) encontramos que, de los estados con mayor número de visitantes, sólo Jalisco y Guanajuato tienen predominio de varones entre los entrevistados, lo que pareciera confirmar que el sexo femenino tiene una tendencia

mayor a a la práctica de actividades asociadas a la religión y por lo tanto elegir como destino de visita espacios asociados a la misma.

Gráfica No 2: Número de visitantes encuestados por sexo y entidad federativa (datos absolutos)

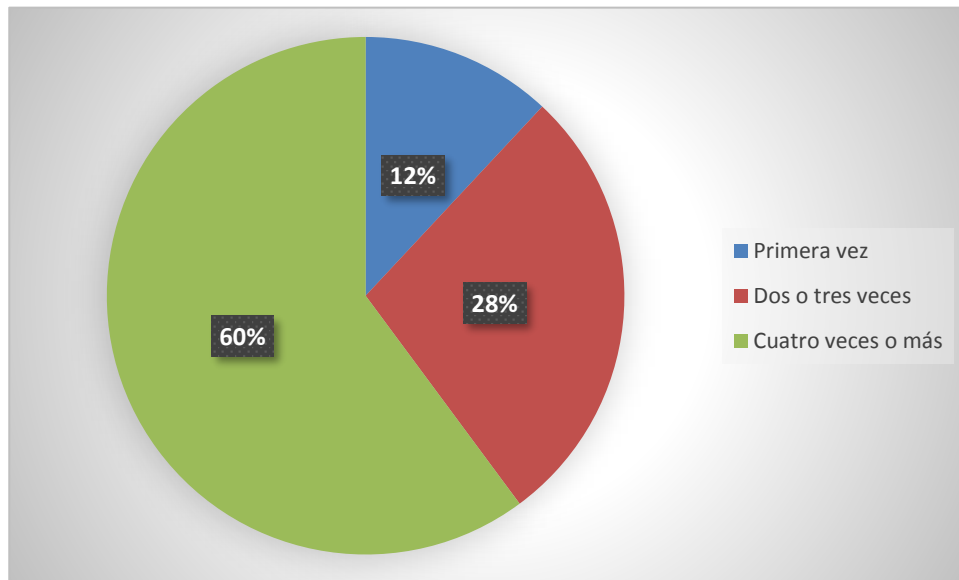


Fuente: Los propios autores

A diferencia de otros espacios de turismo, los sitios de turismo religioso suelen ser lugares con una alta frecuencia de repetición de visita (gráfica 3). Para la mayoría de visitantes la calidad del servicio turístico o la gama de productos que se pone a su disposición no son factores que influyan en su decisión acerca de la intensidad de visitar el sitio.

El principal y mayor motivo por el cual una persona acude a un sitio religioso es la fe que se profesa por la imagen que se venera en dicho lugar. Este aspecto por lo general al menos en los sitios de turismo religioso en México, han generado un desinterés en los prestadores de servicios turísticos en ofrecer un servicio que cumpla con estándares calidad que puedan ser considerados como buenos, pero este hecho ha afectado la demanda por parte de los visitantes sobre los servicios de hotelería, restauración. Y los demás que se ofrezcan en el lugar.

Gráfica No 3: Número de veces que visita la población (porcentaje)



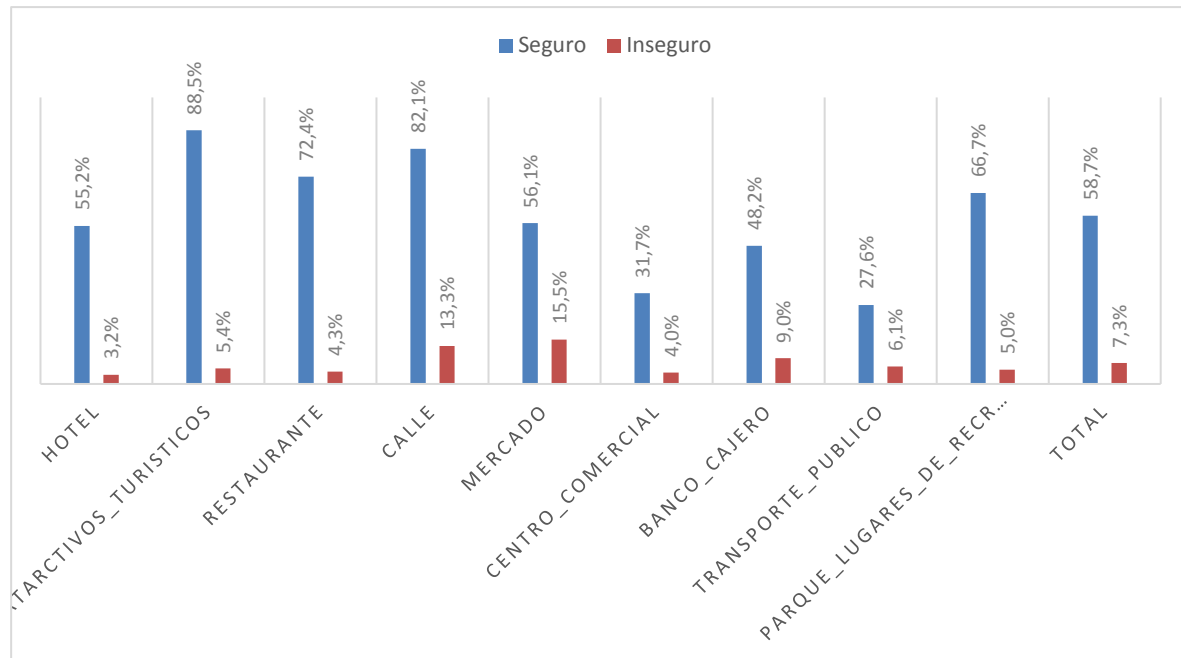
Fuente: Los propios autores

Cuando se les cuestionó a los visitantes acerca de su sentimiento de seguridad la sensación generalizada es que San Juan de los Lagos es un sitio seguro (gráfica 4). Solo el 7.3% de los visitantes dijo sentirse inseguro durante su visita a la población⁷.

Al analizar de manera detallada las repuesta para cada uno de los sitios por los que se preguntó, resultó que los espacios públicos donde suele haber aglomeraciones de personas como son el mercado y las calles fueron catalogados como aquellos de mayor sensación de inseguridad, aun por encima de los bancos y cajeros automáticos que por su naturaleza parecieran sitios propios para que el turista tuviese algún tipo de incidente.

⁷ Con la intención de hacer más clara la gráfica no se están graficando las respuestas relativas a No Aplica y No Contesto, razón por la cual los datos mostrados no suman el cien por ciento.

Gráfica No 4: Sensación de seguridad del turista en la población (porcentaje)



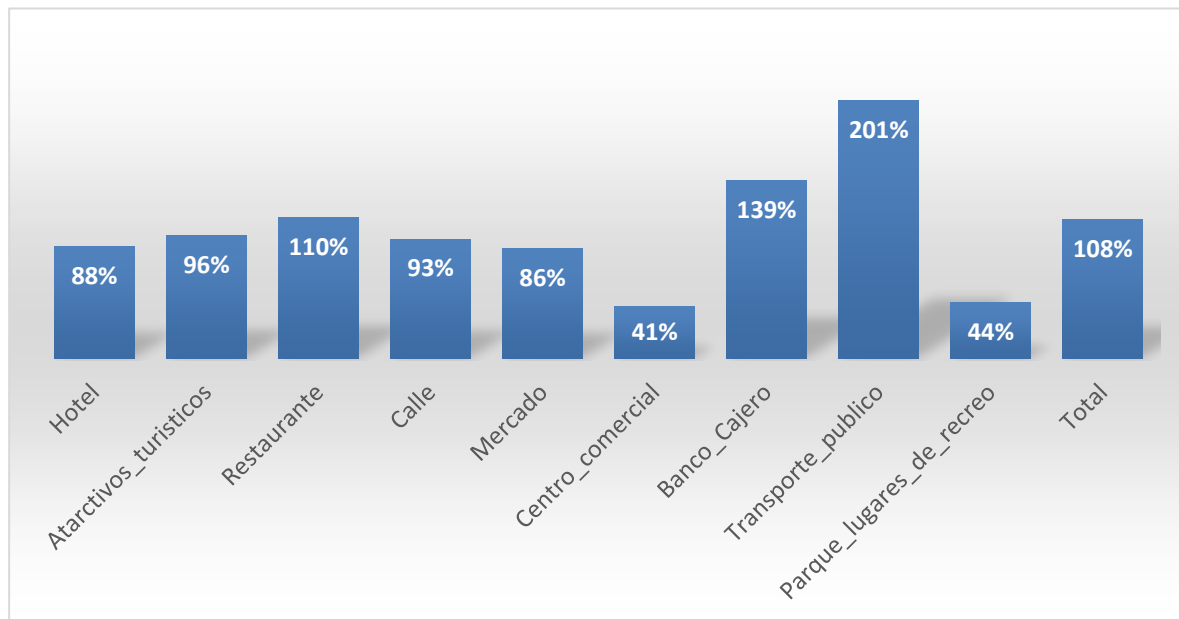
Fuente: Los propios autores

Si el análisis de la percepción de inseguridad se realiza en función del sexo del entrevistado, la sensación de inseguridad es mayor en el hombre que en la mujer (gráfica 5).

El caso del transporte público es digno de mención, debido a que representa tan solo un 6.1% del total si se toma de forma indiferenciada la opinión de hombres y mujeres, pero al segmentarlo por género, para los hombres este rubro es un 201% más inseguro que para las mujeres. Al similar sucede con los bancos y cajeros automáticos que llegan a representar un 139% de mayor riesgo en la percepción de los hombres.

Es un dato a considerar que aunque en la encuesta el número de mujeres entrevistadas fue mayor que el de hombres, la percepción de inseguridad es mayor en el sexo masculino.

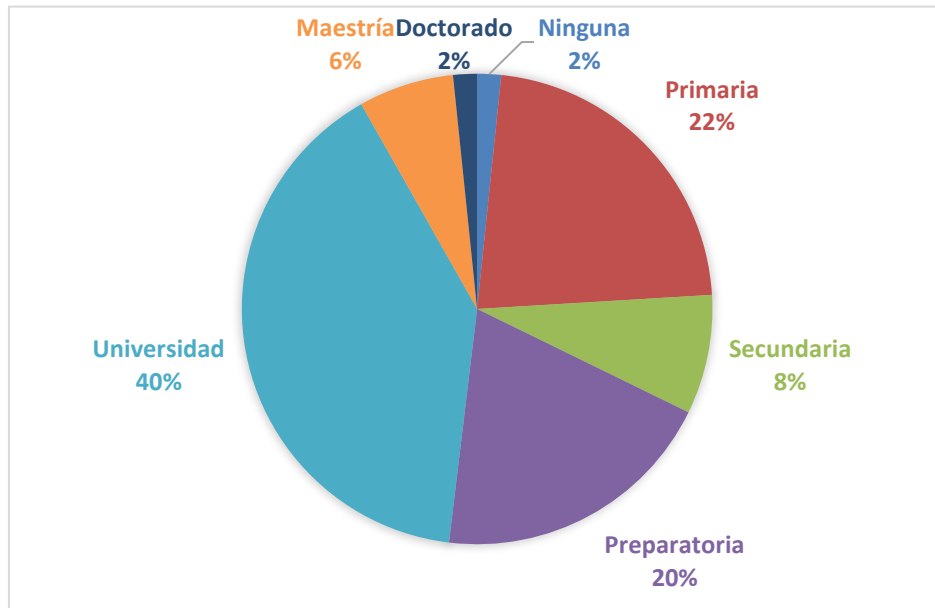
Gráfica No 5: Sensación de inseguridad del turista varón en la población con relación a la mujer
(porcentaje)



Fuente: Los propios autores

Los resultados obtenidos del análisis de la variable nivel escolar no parecen tener una relación directa con la percepción de inseguridad al menos en el caso de San Juan de los Lagos ya que no mantiene una tendencia constante según de incrementa el nivel escolar, aunque si fue mayor en las personas que cuentan con estudios a nivel universitario (gráfica 6), representado el doble de aquellas que contaban con educación primaria y preparatoria.

Gráfica No 6: Sensación de inseguridad del turista por nivel escolar (porcentaje)



Fuente: Los propios autores

La percepción de inseguridad si se analiza la relación entre las variables actividad económica y percepción de inseguridad (gráfica 7), n existe un predominio por alguna de la actividades económicas, puesto que los estudiantes, comerciantes y personas dedicadas al hogar muestran un porcentaje similar en su sensación de falta de seguridad, seguidos muy de cerca de los trabajadores de gobierno.

Gráfica No 7: Sensación de inseguridad del turista por actividad a la que se dedica (Porcentaje)

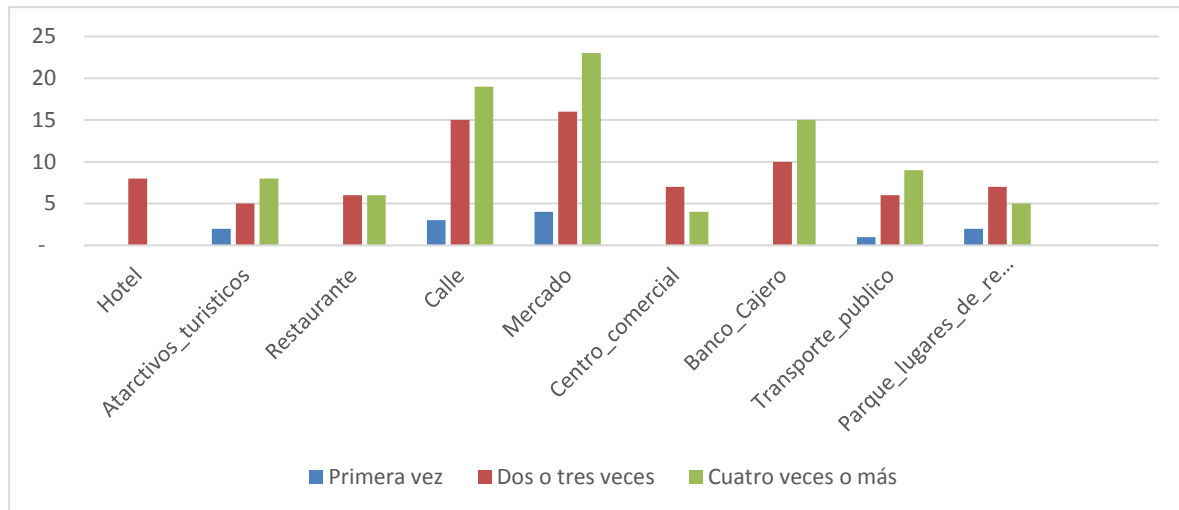


Fuente: Los propios autores

Cuando cruzamos el número de veces que se ha acudido a la población y la percepción de inseguridad (gráfica 8), casi en todos los casos, a mayor número de visitas mayor inseguridad percibida, aun cuando la idea generaliza es que a población aun es segura, al realizar el análisis por frecuencia de visita al sitio, es notorio que los visitantes asiduos si encuentran cambios significativos en lo referente a tranquilidad que tenía la población unos años atrás.

Los espacios donde más notan la diferencia son el mercado, las calles, los bancos o cajeros automáticos y el transporte público.

Gráfica No 8: Sensación de inseguridad del turista por número de visitas en la población (datos absolutos)



Fuente: Los propios autores

6. CONCLUSIONES

A pesar de la violencia que sufre el país a causa principalmente de la lucha contra el narcotráfico, aspecto al que no es lejano la población de San Juan de los Lagos, la percepción del turista que acude a este sitio es que todavía se puede considerar un lugar seguro para ser visitado, puesto que de acuerdo con los resultados obtenidos de esta investigación, tan solo un porcentaje mínimo de personas le ven como un lugar inseguro. Aunque si existe una mayor percepción de inseguridad por parte de aquellos turistas que suelen acudir de manera repetida a la población.

El análisis por género muestra que si existe diferencia en la percepción de seguridad por parte de los turistas, los hombres suelen percibir un mayor nivel de inseguridad que las mujeres, Los espacios que fueron considerados por los visitantes como los menos seguros en la población fueron sus calles, el mercado y los bancos y cajeros automáticos. Variables como el nivel educativo y la actividad económica de los turistas se mostraron poco relevantes para explicar la percepción de inseguridad de los visitantes a San Juan de los Lagos.

San Juan de los Lagos es uno de los sitios de turismo religioso más importantes de México considerado como el segundo santuario mariano del país⁸, aspecto que genera una alta visitación todo el año por parte de los fieles que acuden a pedir o agradecer favores a la Virgen. Este hecho hace que la repetición de visita por parte de los fieles sea una constante, sin importar la infraestructura o los productos turísticos que se oferten al turista.

⁸ Después de la Basílica de Guadalupe en la Ciudad de México.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Buhalis, D., & Costa, C. (2006a). Tourism Management Dynamcis: Trends, Management And Tools. *Tourism and Hospitality Research*, 279. Retrieved from
- Buhalis, D., & Costa, C. (2006b). *Tourism management dynamics : trends, management, and tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Butler, R., Airey, D., & Poria, Y. (2004). Tourism, religion and religiosity: a holy mess. <http://doi.org/10.1080/13683500308667960>
- Carranza Esquivias, R. C., Millán Vázquez de la Torre, M. G., & Martínez Cárdenas, R. (2011). El turismo religioso en Los Altos de Jalisco y Andalucía: Comparación de la oferta y demanda en dos santuarios marianos. In *Turismo y Desarrollo Económico: IV Jornadas de Investigación en Turismo* (pp. 219–236).
- Dominguez Estrada, J. (2012). Turismo alternativo y tendencias mundiales en Quintana Roo. En R. Martinez Cardenas, *Turismo Espiritual II una visión iberoamericana* (págs. 169-179). Guadalajara, Jalisco, México: Coecytjal-UdeG.
- Gómez, F. J. G., & Muñoz, D. A. G. (n.d.). Caracterización de la percepción del turista sobre los factores que condicionan la seguridad turística en el centro Medellín, mediante la aplicación de un modelo conceptual para su ponderación.
- Grünewald, L. (2010). Municipio, Turismo & Seguridad (Digital ed.). Universidad Nacional de Quilmes, Organización de Estados Americanos.
- Haq, F., & Wong, H. Y. (2010). Is spiritual tourism a new strategy for marketing Islam? *Journal of Islamic Marketing*.
- Hiriart Pardo, C. A., & Alvarado Sizzo, I. (2010). Ciudad histórica y turismo: el patrimonio como espectáculo en el devenir turístico (2000-2014) de Morelia. *Historia*, 11, 249–263.
- Lawton, G. R. (1997). Tourist safety and security: Practical measure for destinations. *Tourism Management*, 18(6), 406.
- Korstanje, M. (outubro de 2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo & Sociedade*, 5(2), 368-390.
- La Comisión Europea. (5 de 3 de 2010). Reglamento (UE) No 185/2010. Diario Oficial de la Unión Europea, 55, págs. 1-55.
- La Comisión Europea. (14 de 11 de 2015). Reglamento de ejecución (UE) 2015/1998. Diario Oficial de la Unión Europea, 299(1), págs. 1-142.
- MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology*, 589–603. Retrieved from

<http://www.jstor.org/stable/2776259>

- Martínez Cárdenas, R. (2009a). *El dimensionamiento del Turismo Espiritual en México*. SECTUR.
- Martínez Cárdenas, R. (2009b). Un acercamiento al turismo religioso en los Altos de Jalisco. *Www.revistaorbis.org.ve*, 5(13), 47–66. Retrieved from <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/13/Art4.pdf>
- Martínez Cárdenas, R. (2011). Los Altos de Jalisco: Un Enclave Turístico Religioso. In *Turismo Rural en México, complemento y exclusión en el desarrollo territorial rural* (p. 375). Colegio de Postgraduados Campus Puebla.
- Martínez Cárdenas, R. (2012). *Turismo Espiritual II: UNA visión Iberoamericana*. Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara, COECYTJAL.
- Martínez Cárdenas, R., & Mínguez García, M. del C. (2014). 49. La ruta cristera: valoración de un producto turístico religioso. In *procesos sociales y económicos, y territoriales en américa latina: actores, escalas*. (pp. 1569–1584). Universidad Complutense de Madrid.
- Mercado López, E., & Hiriart Pardo, C. A. (2014). Espacios de uso religioso, espacios de identidad. Políticas públicas y prácticas sociales en monumentos históricos de Michoacán.
- Millán Vázquez de la Torre, M. G., Martínez Cárdenas, R., Carranza Esquivias, R. C., & Naranjo Pérez, L. M. (2011). El turismo religioso como fuente de desarrollo de los pueblos: estudio comparativo entre España y México. In *4th International Conference on Tourism & Environment* (p. 84). Universidad de Extremadura.
- Millán Vázquez de la Torre, M. G., Morales Fernández, E., & Pérez Naranjo, L. M. (2010). Turismo religioso: estudio del camino de Santiago. *Gestión Turística*, 13, 9–37.
- Millán Vázquez de la Torre, M. G., Pérez Naranjo, L. M., & Morales Fernández, E. (2010). Turismo religioso en el Camino de Santiago. *RESTMA*, 10, 75–94. Retrieved from http://www.restma.com/files/turismo_religioso_en_el_camino_de_santiago.pdf
- Parrellada, J.-E. O. (2009). El Turismo Religioso. Sus perfiles. Jornadas de delegados de pastoral de turismo (pág. 27). Avila: Conferencia Episcopal Española.
- Pedraza Gómez, C., & Hiriart Pardo, C. A. (2011). Capacidad de carga turística del patrimonio arquitectónico religioso. Dos casos de estudio en Morelia, Michoacán. *Memorias Del 4o Foro Académico*, 17–25.
- Romo Guijarro, J. (2000). El uso turístico del espacio religioso: el santuario de Loiola en la "ruta de los tres temples". País Vasco: Instituto de Estudios de Ocio. Universidad de Deusto.
- Sánchez Mendoza, V. (61-75 de Junio de 2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. *Revista*

International Journal of Scientific Management and Tourism (2017) 3-4: 255-273, Martínez, R. & Trejoluna, O.: “LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS EN UN SITIO DE TURISMO RELIGIOSO”

Latino-Americana de Turismología, 1(1).

Sönmez, S. F. (1998). “Tourism, terrorism, and political instability”. *Annals of Tourism Research*, 25(2): 416-456

Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y., Sönmez, P. T., Apostolopoulos, S., & Tarlow, P. (1999). Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research*, 38(1), 13–18. Retrieved from <http://www.sagepub.com/>

Stoddard, Robert and Morinis, A. (1997). The Geographic Contribution to Studies of Pilgrimage-Introductio. *Geography Faculty Publications*.

Stoddard, R. (1997). Defining and Classifying Pilgrimages. *Geography Faculty Publications*, 2, 41–60.

Tarlow, P. E. (2011). Tourism Disaster Management in age of Terrorism. *International Journal of Tourism Anthropology*, 1(3/4), 254-273.

Tarlow, P. E., & Tarlow, P. E. (2014). Chapter 1 – Introduction to Tourism Security. In *Tourism Security* (pp. 1–22).

Taylor, T., & Toohey, K. (2007). Impacts of Terrorism-Related Safety and Security Measures At a Major Sport Event. *Event Management*, 9, 199–209.

Turner, V. (2009). El centro está afuera: La jornada del peregrino. *Te Center out Pilgrim’s Goal. Maguaré*, 15(23), 15–64.

VORZSAK, M., & GUȚ, C. M. (2009). A Strategic Diagnosis of Religious Tourism in Romania. *Proceedings of the 2nd WSEAS International Conference on CULTURAL HERITAGE and TOURISM*, 29–34.

World Tourism Organization. (2007). Turismo y religiones. Una contribución al diálogo entre religiones, culturas y civilizaciones. In World Tourism Organization (Ed.), *Conferencia de Córdoba de la Organización Mundial del Turismo* (p. 11). Córdoba.

Yalghouzaghaj, A. G., & Shorbolagh, S. P. (2013). Impact of Religious Tourism on the Economy of Countries (Case Study: Iranian Religious tourism). *J. Basic. Appl. Sci. Res*, 3(6), 196–203.

