

LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO: APORTACIONES PARA SU CONFIGURACIÓN

TOURISM SECURITY IN MEXICO: CONTRIBUTIONS FOR ITS CONFIGURATION

FREDY ISMAEL GONZÁLEZ FONSECA¹, CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ TAPIA², JACQUELINE GANZO OLIVARES³, RICARDO JIMENO ESPADAS⁴

1 Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Chetumal. figonzalez@uqroo.edu.mx

2 Universidad de Quintana Roo, México. carlostapia@uqroo.edu.mx

3 Universidad de Quintana Roo, México. jgolivares@uqroo.edu.mx

4 Universidad de Quintana Roo, México. rjimeno@uqroo.edu.mx

RESUMEN

El objetivo del trabajo consistió en generar un análisis conceptual a partir de un comparativo en instituciones dedicadas a brindar seguridad al turismo. En la primera sección se presenta el procedimiento metodológico utilizado para la elaboración del documento. La segunda es el resultado del abordaje teórico y conceptual de las diferentes definiciones que tiene seguridad turística. La tercera sección presenta el reconocimiento e importancia de los vínculos que tiene la seguridad pública con la seguridad ciudadana y comunitaria. La última parte de conclusiones se presenta a manera de reflexiones finales. Se destaca la necesidad de investigar el tema de la seguridad turística con rigor científico desde un abordaje teórico que surja de la vinculación entre la seguridad ciudadana y la seguridad comunitaria.

PALABRAS CLAVE: seguridad turística, seguridad ciudadana, seguridad comunitaria.

ABSTRACT

The objective of the work was to generate a conceptual analysis from a comparison in institutions dedicated to providing security to tourism. The first section presents the methodological procedure used to prepare the document. The second is the result of the theoretical and conceptual approach of the different definitions that tourist security has. The third section presents the recognition and importance of the links that public security has with citizen and community security. The last part of conclusions is presented as final thoughts. The need to investigate the issue of tourist safety with scientific rigor is stressed from a theoretical approach that arises from the link between citizen security and community security.

KEYWORDS: tourist security, citizen security, community security.

DOI: <http://dx.doi.org/10.23878/alternativas.v18i3.138>

RECIBIDO: 27/3/2017

ACEPTADO: 8/8/2017

INTRODUCCIÓN

La seguridad turística constituye sin duda alguna, uno de los temas en la actualidad de mayor discusión y análisis en el mundo, la cual se ha visto afectada en los últimos años, debido a la creciente inseguridad ciudadana y la violación de los derechos humanos, generando consecuencias negativas para algunos países, regiones y principales polos turísticos. Lo anterior ha quedado de manifiesto a través de delitos como: el robo, el crimen organizado y la trata de personas, entre otros, ocasionados a turistas en lugares públicos y privados. Aunado a lo anterior, la falta de supervisión y de la aplicación de modelos de seguridad turística, refleja un ejemplo negativo para los países dotados de gran infraestructura turística, que se ven amenazados por la inseguridad que impera en los destinos, al no existir las condiciones mínimas de seguridad.

Actualmente en países en desarrollo la seguridad turística no tiene la importancia que debería observarse por todos los organismos competentes del sector público y privado, Sánchez Gómez-Merelo (2015). Para combatir la inseguridad que amenaza a estos países, se debe constituir un organismo con un modelo que comprenda realmente criterios estandarizados de operación, ya que sin duda alguna es una necesidad primordial, porque afecta directamente, el sector económico, social, jurídico y político de cualquier país.

No obstante, al promover de manera masiva, y hacer campañas e inversiones millonarias para atraer turistas nacionales e internacionales se presta poca atención a la seguridad turística especializada y con esto se puede ocasionar graves consecuencias económicas, sociales y de seguridad en los destinos turísticos.

Derivado de lo anterior, en el mundo y principalmente en México se pueden utilizar nuevas estrategias y acciones para que aumente la seguridad del turista, la calidad en su visita y la fiabilidad por parte de las policías encargadas de brindar protección al turismo.

Hay que tener presente que un turista al verse afectado por la inseguridad que hoy día prevalece, se convierte en un promotor negativo para el país.

Para solucionar este problema, se pueden considerar ciertos aspectos tales como: la implementación de campañas de prevención primaria (educación turística), la creación de medidas necesarias para adoptar y garantizar la protección de la vida, estrategias que propen-

dan por la defensa de la integridad física y económica del turista a través de los organismos de seguridad encargados de su salvaguarda.

Dichos organismos juegan un papel protagónico, aunque funcionan como interlocutores entre el turista y el país visitante, los cuales deben estar capacitados para brindarle al turista toda la asesoría y apoyo necesario para garantizar la seguridad en su estadía.

Teniendo en cuenta que el turismo sigue siendo reconocido como una actividad de importancia económica global, la presente investigación pretende aportar una reflexión en torno al tema de la seguridad turística, dirigida especialmente a organismos de seguridad, fuerzas armadas, policías, bomberos, protección civil, profesionales universitarios, investigadores y a todas las personas e instituciones públicas y privadas, vinculadas a la seguridad en los destinos turísticos.

Por ello, surge el interés de analizar los modelos de seguridad turística que existen en el país, establecer comparaciones con otros países y realizar un abordaje teórico conceptual sobre el tema en cuestión.

Se parte de la premisa que las corporaciones policiales cuentan con una política de seguridad pública, ya sean policías militares o bien la policía turística. En el caso de la primera se puede ejemplificar que quienes realizan la labor de seguridad pública en el estado de Tamaulipas, México son personal militar. En lo concerniente a la policía turística, existe el caso de San José, Costa Rica, de carácter centralista, bajo un mismo mando. En México existen policías civiles, donde cada estado tiene policía estatal y municipal que son las encargadas de mantener la paz, el orden y la estabilidad política de los estados al interior de sus territorios.

El objetivo del trabajo consistió en generar una reflexión teórica a partir de un análisis comparativo en instituciones dedicadas a brindar seguridad al turismo.

El trabajo de investigación a continuación se presenta en tres secciones. El fundamento metodológico da cuenta de la revisión bibliográfica de trabajos científicos publicados sobre el tema. El marco teórico y conceptual hace parte de la segunda sección. La tercera sección aborda la seguridad pública, ciudadana y comunitaria, con el propósito de evaluar la seguridad turística, desde un enfoque integral. La etapa final de conclusiones son reflexiones que permiten identificar nuevas líneas de investigación.

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para la elaboración del presente trabajo se acudió a la consulta bibliográfica de investigaciones y aportaciones de especialistas del tema, asimismo un conjunto de artículos publicados en revistas indexadas, que han considerado como categorías de análisis la seguridad y el turismo. De esta manera desde las ciencias sociales, filosóficas, del derecho, sociológicas y psicológica social, se enmarca la búsqueda de publicaciones académicas, a partir de las cuales se llevó a cabo un riguroso análisis.

En la construcción del documento se consideraron referentes en la seguridad turística alrededor del mundo, lo cual permitió tener un acercamiento sobre el funcionamiento de las corporaciones policíacas encargadas de brindar seguridad a los turistas.

ABORDAJE TEÓRICO CONCEPTUAL

La perspectiva científica ha desarrollado un sin número de definiciones sobre la seguridad turística, aunque para quienes están en la operación y dirección de los cuerpos policiales son menos importantes las definiciones de qué se entiende por riesgo o por seguridad turística cuando lo que está en juego es el buen funcionamiento de la actividad policial encargada de cuidar a los turistas y los impactos económicos o políticos que implica cualquier efecto de una mala gestión de la policía turística.

Foucault (1998) afirma que la seguridad obedece a un mecanismo de territorialización en donde se utiliza al riesgo como una amenaza controlada de adoctrinamiento. Similar a la vacuna, la cual no es otra cosa que un virus mitigado, el riesgo permite orquestar cadenas de poder en un territorio específico que regula la escasez económica y mantiene el orden por medio de la disciplina.

El concepto de seguridad integral se encuentra vinculado a la potencial percepción y/o expectativa de sufrir un daño u evento que puede afectar seriamente la integridad física del viajero o su núcleo de viaje. Dependiendo de la carga y la valorización, las reacciones ante situaciones de stress como ser objeto de un robo, crimen o atentado, van desde el temor propiamente dicho hasta la curiosidad (Korstanje, 2010).

De acuerdo con Luhmann (2006), la percepción de seguridad es socialmente construida, es decir, se complementa por el grado de confianza que mantiene unida a una sociedad. Por lo que se parte de la base conceptual que el riesgo es una categoría que puede ser percibida y aprehendida.

En este punto, la experiencia previa del destino y la accesibilidad de amigos para hacer frente a la situación adversa serán muy importantes. Mientras la curiosidad abre la conciencia a nuevas experiencias, el miedo lo cierra y lo pone en una situación evitativa (Korstanje, 2012).

Es importante analizar en este sentido lo que, Tarlow (2011) afirma y es que la seguridad turística depende de la eficiencia del sistema para mitigar los peligros del ambiente, diferenciando claramente conceptos tales como manejo del riesgo, de los desastres y de las crisis.

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre reservado al turismo y debe ser interpretada como un estado objetivo que permita percibir que nos trasladamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

Tarlow (2014), deja en evidencia la importancia de implementar un programa holístico de seguridad en las sociedades modernas debido a nuestra naturaleza emocional. Si bien nos han hecho creer que somos seres racionales, lo cierto de nuestra psicología es que desestimamos algunos riesgos importantes mientras exacerbamos otros cuyos efectos son mínimos.

Tarlow explora la relación entre el crimen local y el turismo. Mientras que los criminales explotan a los turistas con fines de incrementar sus ganancias, los terroristas en otros países o bien el crimen organizado en México, no manifiestan ningún interés comercial legal. Sus intenciones se orientan a crear la mayor cantidad de miedo posible con el fin de desestabilizar a los gobiernos o regiones. Es de vital importancia para lograr que el huésped se sienta como en su casa, que los oficiales vinculados a la seguridad controlen los riesgos sin vulnerar sus libertades individuales.

Según Tarlow (2014), la falta de un eje conceptual conciso y claro respecto al riesgo se transforma en uno de los principales factores de fracaso a la hora de implementar un plan de seguridad. De qué forma y bajo cual contexto, se puede regular a la prensa con el fin de que no afecte la imagen de un destino, sin violar el principio de expresión, es otro de los problemas que atañen a la planificación, advierte el autor, sobre todo cuando hablamos del concepto de seguridad como algo siempre subjetivo.

Es preciso señalar, que dentro del tema de la seguridad, se consideran otros rubros importantes que conviene identificar, como: seguridad ciudadana, seguridad comunitaria

y la seguridad turística, esta última, objeto de estudio del presente trabajo.

La seguridad ciudadana “(...) puede concebirse de forma amplia como las condiciones que generan un contexto que minimiza los riesgos y potencia el tejido social para que las personas, en tanto ciudadanos sujetos de derechos, puedan desarrollarse de acuerdo a los proyectos de vida que han definido” (García Ojeda y Zambrano Constanzo, 2005, p. 69).

La seguridad ciudadana no es solo la lucha contra el crimen, sino también es la creación colectiva de un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. La seguridad ciudadana pone énfasis en las labores de prevención y control antes que de represión de los factores que generan violencia e inseguridad. Trabajando y demandando una mayor eficiencia en el aparato judicial, una mejor presentación de servicios públicos, entre otras funciones del Estado (Villarán y Prado, 2005).

Por otra parte, está el concepto de seguridad comunitaria, que plantea un modelo concreto de gestión de la seguridad, que toma en cuenta al ciudadano en la formulación, desarrollo y verificación de las políticas de seguridad; dentro del concepto de policía como servicio público, el modelo de seguridad comunitaria da un paso más e intenta convertirse en catalizador para conseguir una mejora en la calidad de vida de la comunidad (Lederman, Menéndez, y Perry, 2001).

Según los resultados de una investigación llevada a cabo sobre 300 agentes de policía, Pizam, Tarlow y Bloom (1997), determinaron que los esfuerzos por las fuerzas de seguridad los han llevado a desdoblarse institucionalmente las unidades en comisarías exclusivamente para residentes y otras unidades especializadas para atender turistas; lo anterior tiene una gran significancia, ya que las corporaciones de seguridad de forma determinada han instituido un gran número de áreas para la atención de residentes, dando poca importancia a la atención de turistas.

Esta policía para el turista puede llevar, por el poder adquisitivo de la industria, a tratos preferenciales para extranjeros y locales. Paradójicamente, ello abre las puertas a un mayor resentimiento contra el turista por parte de ciertos sectores de la comunidad residente (Pizam et al., 1997). Empero, ¿podemos afirmar que una experiencia negativa de robo impide volver a visitar el destino?

La Organización Mundial del Turismo (OMT), única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las

políticas y cuestiones turísticas, ha contribuido al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se ayuda a que el turismo se constituya como instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones.

La OMT en el 2002, definió la seguridad turística 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 (Grünewald, 2017).

La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo (OEA, UNQ, y FTPT, 2017).

La seguridad turística se inicia con la medición de la existencia de un Código de Ética propuesto por la OMT en 2001, que en su artículo 1ro, párrafo 4, señala: “las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes...” (ONU, 2002, p. 3).

Es importante prestar especial atención a la seguridad de los turistas ya sean extranjeros o nacionales, por su particular vulnerabilidad, (ONU, 2002).

La Carta de Turismo y el Código Ético Mundial del Turismo de 2002, en el artículo 4to, párrafo C, invita a los estados a tratar de garantizar la seguridad de las personas y de sus bienes mediante una acción de prevención o de protección contra los riesgos de delito o de crímenes y accidentes (ONU, 2002).

En este mismo sentido la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los estados para promover la reducción de la tensión internacional” (OMT-UNWTO, 1980, p. 1).

SEGURIDAD TURÍSTICA: RELACIONES CON LA SEGURIDAD CIUDADANA Y COMUNITARIA

La conceptualización de seguridad turística remite a la seguridad pública en general. Dada la importancia del turismo como actividad económica en la generación de ingresos, en México las políticas públicas se orientan a mantenerlo y protegerlo.

De acuerdo con Mansfeld y Pizam (2006), los incidentes de seguridad están ligados al turismo y pueden desestabilizarlo y forzarlo a operar con alto riesgo e incertidumbre, por lo que se necesita discutir el tema en forma multidimensional y desarrollar una teoría que proporcione explicaciones y predicciones de las relaciones causales de la inseguridad (crímenes, terrorismo, guerra) con otros fenómenos (demanda, motivaciones, comportamiento de las víctimas, oportunidad, localización) a fin de establecer medidas de mitigación.

La seguridad turística puede convertirse en un bastión de la economía, sin embargo hay que entenderla no solo como un medio de protección al turista, sino como un mecanismo de control social que tiene que ver con principalmente con lo económico y lo político. Se debe forjar no mediante políticas represivas aumentando las penas y el número de policías, o aislando y estigmatizando a los más marginados para proteger los bienes de los más poderosos, sino como una verdadera seguridad social que integra el derecho de todos a una vida digna, con salud, educación, alimento, vivienda y libertad de movimiento.

Solo garantizando estos aspectos se podrá generar una sensación de seguridad. De lo contrario, por más pericia que haya en el diseño de políticas de seguridad turística, la realidad siempre se impondrá y el miedo persistirá. En este sentido, Morales (2002) sostiene que la seguridad turística no es solo una cuestión social, política y jurídica, sino una problemática de la dignidad humana.

La seguridad turística es percibida de diferente forma y medida por los turistas potenciales. En México, particularmente, las noticias de los hechos sangrientos que se han presentado en las acciones contra el narcotráfico, además del brote del virus de la influenza y las temporadas de mal clima, han generado un sentido de inseguridad que han disuadido al turismo nacional e internacional de visitar el país.

México, tiene el reto de disminuir la incidencia delictiva general y ganar terreno en la prevención social del delito si pretende contar con la estabilidad social que le permita fomentar la inversión nacional y extranjera, la generación de empleos, el aumento del producto interno bruto (PIB) y mejorar la distribución de la riqueza para incentivar los mercados. No es una tarea fácil, ya que es necesaria una sola visión de Estado que unifique los criterios de planeación, organización, operación y verificación de los programas sectoriales de seguridad.

A pesar de que en México se han invertido en la última década miles de millones de pesos tal y como lo señala el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas en el 2011, el presupuesto de la Secretaría de Seguridad Pública se triplicó entre 2001 y 2010, al pasar de 6 mil 31.4 millones de pesos a 22 mil 31.6 millones de pesos, respectivamente (CEFP, 2011). Esta cifra no ha sido suficiente para brindar a la población el servicio público de la seguridad. Los intentos de un modelo policial, a partir de experiencias de éxito como Chile o Francia, son tema de un debate vigente. La Figura 1, da cuenta de la situación que guarda la tasa de víctimas de delito a nivel nacional en México, y ello contrasta con el presupuesto asignado a la Secretaría de Seguridad Pública.

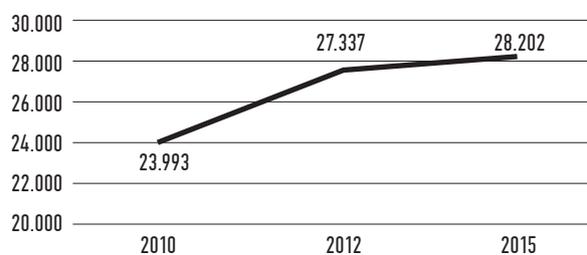


Figura 1. Tasa de víctimas de delito en México, por cada 100.000 habitantes 2010-2015

Nota: Elaboración propia con información de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2016).

Dicho de otra manera, existe un incremento considerable de delitos tales como: robo total o parcial de vehículos, robo en casa habitación, robo o asalto en calle o transporte público, fraude, extorsión, entre otros, ya sean del fuero común o fuero federal.

Aunado a lo antes expuesto, a pesar del incremento considerable de recursos destinados a la seguridad pública, todavía se cuenta con policías en deplorables condiciones de trabajo, mal capacitados, con escaso control y verificación de sus competencias laborales, sin antecedentes penales y con baja escolaridad. Situación que vulnera la sana convivencia social y el desarrollo de nuestra sociedad (Basurto Carmona, 2016).

En este mismo sentido, el hecho de que dentro de las estructuras orgánicas de las policías participen militares existen divergencias entre quienes estudian el tema, pues se afirma que los militares por su formación tienen otro enfoque de la seguridad, que se centra en la amenaza contra el Estado y la relación amigo-enemigo y se preparan para hacer la guerra, en tanto la policía se basa en el principio de defensa del

ciudadano y en cumplir y hacer cumplir la ley (Moleznik y Suárez de Garay, 2012).

Es decir, que mientras la profesión militar responde a una concepción “estado-céntrica” de la seguridad, las actuaciones policiales se insertan y conciben desde una perspectiva “ciudadano-céntrica”.

La relación entre seguridad y turismo queda de manifiesto cuando se observa el crecimiento de turistas en las últimas décadas con una fuerza inevitable, ello a pesar del incremento de la criminalidad y de varios tipos de delitos. Esto aún con la presencia de las fuerzas policiales que se encargan de resguardar a los turistas en las diferentes zonas geográficas del mundo y en especial en México.

Es por ello que se debe abordar a la seguridad turística entendiendo primero al turista ya que los viajes de placer y ocio “suponen un grado alto de incertidumbre y desconocimiento de una situación dada” (Larsen, 2007). Dependiendo de cómo se resuelve ese grado de incertidumbre, el sujeto demuestra aversión o curiosidad por un destino turístico.

Considerando que la seguridad es una condición fundamental para el fortalecimiento de la competitividad turística, es necesario que la prioridad del estado mexicano sea la de buscar los mecanismos de coordinación y de gestión que permitan articular medidas prácticas para que la actividad turística se consolide. La Figura 2 muestra los elementos o factores que inciden en la seguridad de los turistas.



Figura 2. Factores que condicionan la seguridad del turista
Nota: Elaboración propia a partir de López (2017).

En lo que respecta al nivel de calidad de los cuerpos policíacos, la Asociación Internacional

de Ciencias Policiales (IPSA, siglas en inglés), examina cuatro rubros: capacidad, proceso, legitimidad y resultados. En 2016 lanzó el Índice Mundial de Policía y Seguridad Interna (WISPI, siglas en inglés) el cual mide el nivel de calidad de los cuerpos policíacos de más de 127 países en todo el mundo. Para el caso mexicano, se encuentra en el lugar número 118 de los 127 estudiados con una calificación general de 0.394. Este resultado lo posiciona dentro de las 10 peores policías en el mundo. Las mejores policías son las de Singapur, Finlandia, Dinamarca, Austria y Alemania. Las mejores de América Latina son la de Uruguay en primer lugar, seguida por la de Chile.

La Tabla 1 establece un comparativo de países y estrategias relacionadas con casos de éxito de policías turísticas en el mundo.

TABLA 1. CASOS DE ÉXITO DE POLICÍAS TURÍSTICAS EN EL MUNDO

PAÍS	ESTRATEGIAS
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Control y prevención a las empresas turísticas ■ Vigilancia de atractivos y actividades turísticas ■ Fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas ■ Fortalecimiento de la policía de turismo
Quito	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimiento de la policía metropolitana de turismo ■ Gestión de la información y orientación al turista en los diferentes atractivos turísticos de la capital ■ Vigilancia de atractivos y actividades turísticas ■ Control y prevención a las empresas y operadores turísticos
Uruguay	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimiento a través de la capacitación constante en inglés, portugués y francés. ■ Aplicación de servicios especiales en los City Tours ■ Profesionalización en cursos de hotelería y relaciones públicas
Chile	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personal altamente capacitado que habla varios idiomas ■ Implementación de estrategias específicas de bordeo costero Turístico ■ Gestión de la información y orientación al turista en los diferentes atractivos turísticos
Finlandia	<ul style="list-style-type: none"> ■ Control y prevención a las empresas turísticas ■ Vigilancia de atractivos y actividades turísticas ■ Velar que se cumplan las Leyes y Reglamentos que regulan el sector Turístico.
República de Singapur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se garantiza la integridad física de cualquier mujer durante 24 horas al día. ■ Se promueven campañas de civismo en el tránsito, otorgando bonificaciones a los buenos conductores. ■ Al ingresar al país el turista es informado de las obligaciones que tiene de respeto a la cultura, historia y política del país. ■ El sistema de justicia tiene penas fuertes en caso de que un policía se agredido por un civil.
Dinamarca	<ul style="list-style-type: none"> ■ Una policía nacional, sin embargo se cuenta con un cuerpo especializado en la atención al turista. ■ El cuerpo especializado se encarga de realizar investigación de delitos y asistencia al turismo. ■ Se utiliza la estrategia de mayor presencia policial en los destinos turísticos a fin de persuadir la delincuencia.

PAÍS	ESTRATEGIAS
República Dominicana	<ul style="list-style-type: none"> ■ Velar que se cumplan las Leyes y Reglamentos que regulan el sector Turístico. ■ Planear y programar los servicios de los centros de afluencia turística en que se aposten con carácter de permanencia y ocasionales los miembros de CESTUR. ■ Promover programas de profesionalización y tecnificación del personal ■ Proteger las instalaciones físicas y los bienes del ministerio de turismo (MITUR). ■ Velar, en colaboración con el Ministerio del Medio Ambiente, que se cumplan las disposiciones vigentes en materia medio ambiental, con el fin de proteger el ecosistema y el entorno en los polos turísticos, a través de programas o actividades tendentes a garantizar la protección del medio ambiente. ■ Proponer normas y procedimientos de seguridad en el ámbito de la seguridad turística. ■ Realizar acciones conjuntas con el sector privado en apoyo a la seguridad turística. ■ Desarrollar Planes de Inteligencia y Contrainteligencia con los Organismos de Seguridad del Estado.

Nota Fuente: Elaboración propia con datos de CESTUR; Ministerio de Comercio Industria y Turismo y Policía de turismo; Salinas (2015; 2003; 2012).

Por otra parte, en México la profesionalización de las policías turísticas, no cuenta con un enfoque de servicio al cliente, que además contenga información completa y/o relativa de los sitios y lugares turísticos que se encuentran en la zona donde converge su jurisdicción.

De lo anterior es importante hacer referencia también a los mecanismos de medición que se deben emplear en la seguridad pública. De acuerdo con Bergman (2007, p. 78) "...la calidad de los datos para estudiar un problema de características netamente longitudinales es mala y discontinua; no existe una verdadera tradición de investigación empírica en la materia y no se han hecho estudios para aislar y comparar variables".

Por ello es importante diferenciar entre la medición de la seguridad turística y la percepción sobre seguridad pública. Cuando se mide la seguridad turística se entiende que el objeto de estudio es el servicio de seguridad prestado por cualquiera de las instituciones que tienen a su cargo esta función. Así pues, algunos de los indicadores que se obtienen sobre la seguridad pública están relacionados con: infraestructura, equipamiento y capacitación en el ejercicio de sus funciones. Como ejemplo de esto se puede mencionar a las intervenciones policíacas, la reducción de los índices delictivos, la impartición y procuración de justicia.

De lo anterior es importante referir que es necesario que la policía turística en México adquiriera conocimientos que le permitan desarrollar sus actividades policíacas, con eficiencia, así como la habilidad para tratar al público en

general y en especial en la orientación al turista nacional y extranjero.

La formación básica como policías podría considerar una acreditación y/o especialidad en servicios turísticos, seguridad ciudadana, atención a la ciudadanía, seguridad integral al turista e inglés básico, con el fin de brindar orientación respecto al patrimonio turístico y cultural, así como indicar las rutas de acceso a los principales sitios turísticos que convergen en la localidad, así como promover el turismo mediante la vocación del servicio de calidad.

REFLEXIONES FINALES

Es preciso estudiar al turismo en sus relaciones a diversas escalas y obtener un panorama explicativo multidimensional (no necesariamente una teoría) que permita discutir su inserción en él. No obstante, desde el punto de vista de la generación del conocimiento, la importancia por descubrir conexiones del turismo con los actores y actividades de otros sectores en todas direcciones y observar cómo se generan es una tarea pendiente.

La deficiencia de operación de las policías turísticas en México, radica en su mínimo nivel de confianza que tiene el turismo ya sea nacional o extranjero en todo el país. La tarea de generar las estrategias necesarias que permitan disminuir la mala percepción de seguridad que brindan los elementos que integran dichas corporaciones es incipiente aún.

En este sentido, la seguridad turística tal como la concebíamos hasta hoy, basada en la protección policial y acción contra el delito en todas sus formas, comienza a ampliar su base de sustentación y a pensar en los riesgos turísticos desde una perspectiva más integral, apoyada en la planificación sustentable de la gestión de los riesgos.

La gestión integral de riesgos, apunta a generar cambios en la cultura organizacional estatal y también en la cultura ciudadana (prestadores de servicios) para establecer una cultura de la prevención. Para esto es necesario que se busque la promoción y realizar un abordaje interdisciplinario (con actores del sector público y del sector privado) de los riesgos, en las tareas de detección, en el análisis de sus causas y en la búsqueda de soluciones.

No se trata de una capacitación exclusiva para personal policial o fuerzas de seguridad y emergencias, se trata de generar acciones encaminadas a un trabajo colaborativo entre los empresarios, las autoridades policíacas y

actores involucrados en el diseño de estrategias conducentes a incidir efectivamente en la gestión de la seguridad en los destinos turísticos.

Hasta aquí es importante cuestionarse lo siguiente, ¿cuál es la responsabilidad del estado sobre la seguridad turística en espacios donde el usufructo es para el sector privado?.

A lo largo de lo antes citado se han considerado diversas posturas respecto a la seguridad turística. Desde diferentes enfoques teóricos, se alude a la necesidad de resolver el intrincado nudo entre el turismo y la dependencia financiera que se genera en los destinos turísticos. Si estos destinos en crecimiento se transforman en el eje económico de países subdesarrollados, las posibilidades de que el terrorismo, la delincuencia organizada o los criminales desplieguen tácticas de coacción contra los turistas ya sean extranjeros o nacionales, son mayores.

La importancia de una correcta planificación radica en no subirse al espejismo de la “precaución”, por medio de la cual los estados intentan imponer el miedo como forma de relación. Es decir, que no se requiere dispersar una gran cantidad de actores que estén relacionados con la seguridad turística, sino más bien que las instituciones encargadas de brindar la protección y seguridad al turismo desarrollen sus estrategias en las que las instituciones de educación superior puedan abonar para generar mecanismos y/o modelos turísticos basados en los ejemplos de países que han logrado un éxito en el tema de la seguridad turística, así como realizar análisis del contexto social, político, económico y cultural de su sociedad, a fin de poder hacer un mapeo de los tipos de delitos que convergen en dichos destinos y la criminodinámica de estos.

Algunas acciones puntuales que se destacan a manera de reflexiones se presentan a continuación. Es importante que las policías turísticas en México mantengan foros de consulta de forma regular para el tratamiento y estudio de los problemas experimentados durante el servicio, tanto como parte de los servicios de policía local como con los responsables del servicio de policía turística; así también deben generarse foros ciudadanos, para conocer la percepción de la sociedad respecto del servicio prestado.

Definir un programa o procedimiento de seguridad durante el servicio, tanto activo como pasivo, complementario del procedimiento de seguridad propio de la policía local, realizando regularmente ejercicios para asegurarse la efectividad del plan y su propio entrenamiento.

Concertar un programa de formación individual para los elementos policiacos con el fin de asegurar la adquisición y mantenimiento de las competencias propias del cuerpo policiaco, creando un plan de capacitación inicial que puede incluir formación en: idiomas, relación con el turista y conocimiento del destino.

Conocer el entorno y recursos del destino es un objetivo pendiente de años atrás, por parte del policía turístico, para ser capaz de ofrecer información clara a los turistas que lo soliciten. Es importante disponer de módulos de atención para su rápida identificación, implementar la utilización de un dossier con teléfonos y mapas para atender consultas o solicitudes, y contar con datos acerca de recorridos y otros servicios de la zona (restaurantes, hoteles, entre otros), los teléfonos de las oficinas de apoyo turístico.

La policía debe poder comunicarse por lo menos en el idioma considerado de mayor actuación (inglés) a fin de hacer más eficiente su servicio. No es necesario que todos los miembros del cuerpo cuenten con un nivel de idiomas, será suficiente con que al menos un policía de cada turno dentro de un mismo polígono de seguridad sea capaz de comunicarse.

Los policías turísticos cumplirán estrictamente con todas las normas de su reglamentación que regula su actividad, sobre todo en lo referente al uso de la fuerza, uniformidad, actitud de servicio y auxilio. En su actividad se priorizaran las funciones de seguridad, la solución a los problemas y la consulta de los turistas.

Se recomienda disponer de un sistema que permita recoger de forma escrita todas las quejas y/o sugerencias que manifiestan los turistas y los usuarios. Se dispondrá de un formulario oficial para este uso.

Indicar al turista o usuario de forma visible y clara lo que el servicio de policía turística pone a su disposición. Se pueden utilizar formatos escritos o quejas verbales (que se formalizarán).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Basurto Carmona, R. (2016). Animal Político. Retrieved March 12, 2017, from <http://www.animalpolitico.com/blogueros-blog-invitado/2016/01/08/retos-de-la-profesionalizacion-policial-en-el-nuevo-sistema-de-justicia-penal-para-el-2016/>
- Bergman, M. (2007). Éxitos y fracasos en la seguridad pública: Análisis y ejes de acción. In Seguridad pública y Estado en México Análisis de algunas iniciativas (Primera Ed, pp. 129-

- 144). México, Distrito Federal: Distribuciones Fontamara, S.A.
- CEFP, (Centro de Estudios de las Finanzas Públicas). (2011). Delincuencia y Seguridad Pública en México (notacefp No. 024/2011). Ciudad de México, México. Retrieved from <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2011/junio/notacefp0242011.pdf>
- CESTUR, (Cuerpo especializado de seguridad turística). (2015). Cuerpo especializado de seguridad turística CESTUR. Retrieved November 11, 2015, from <http://www.cestur.gob.do/index.php/nosotros/quienes-somos>
- Foucault, M. (1998). *Genealogía del racismo*. Buenos Aires, Argentina.: Altamira. Retrieved from <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/seminario/defender-la-sociedad.pdf>
- García Ojeda, M., & Zambrano Constanzo, A. (2005). Seguridad ciudadana: El aporte de las metodologías implicativas. *Revista de Psicología de La Universidad de Chile*, XIV(2), 63-79. Retrieved from <http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17423/18181>
- Grünewald, L. (2017). La seguridad turística es una nueva especialidad de la seguridad, necesaria en muchos de nuestros países. Retrieved January 15, 2017, from http://www.forodese-guridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- INEGI, (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). (2016). Encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE) 2016. Ciudad de México, México. Retrieved from <http://www3.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/216>
- Korstanje, M. E. (2010). El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo. *Pasos Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*, 8(2), 389-402. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3365302>
- Korstanje, M. E. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo E Sociedade*, 5(2). Retrieved from <http://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/26332>
- Larsen, S. (2007). Aspects of a Psychology of the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1), 7-18. <http://doi.org/10.1080/15022250701226014>
- Lederman, D., Menéndez, A. M., & Perry, G. (2001). Reflexiones sobre agendas de investigación y políticas públicas. In P. Fajnzylber, D. Lederman, & N. Loayza (Eds.), *Crimen y violencia en América Latina* (pp. 237-252). Bogotá, Colombia: Banco Mundial / Alfaomega S.A. Retrieved from <http://documents.worldbank.org/curated/en/522791468749792478/pdf/33314.pdf>
- López, V. (2017). Cuáles son los factores que condicionan la seguridad del turista. Retrieved January 15, 2017, from <http://www.forodese-guridad.com/artic/discipl/4079.htm>
- Luhmann, N. (2006). *Sociología del riesgo* (Primera Ed). Guadalajara, Jalisco. México: Universidad Iberoamericana / Universidad de Guadalajara. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/0B5DgQx9G3Yu2NUxQRHlDT09jX3c/view>
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, security & safety From theory to practice*. Oxford, UK: Elsevier Butterworth-Heinemann. Retrieved from <https://es.scribd.com/doc/135804452/Yoel-Mansfeld-Et-Al-2006-Tourism-Security-Safety-From-Theory-to-Practice>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo, (.), & Policía de turismo, (.). (2003). *Seguridad turística: Reto competitivo de Colombia* (Plan Estratégico). Bogotá, Colombia. Retrieved from <http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=61781&name=PlanSeguridad.pdf&prefijo=file>
- Moloznik, M. P., & Suárez de Garay, M. E. (2012). El proceso de militarización de la seguridad pública en México (2006-2010). *Frontera Norte*, 24(julio-diciembre), 121-141. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13623082005>
- Morales, S. (2002). *Psicología del turismo Análisis del concepto de seguridad turística*. Retrieved January 15, 2017, from <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>
- OEA, (Organización de los Estados Americanos), UNQ, (Universidad Nacional de Quilmes), & FTPT, (Fundación turismo para todos). (2017). *¿Que es seguridad Turística?* Retrieved February 15, 2017, from http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=15
- OMT-UNWTO, (Organización mundial del turismo). (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. In *La Conferencia Mundial del Turismo* (p. 4). Hungría.
- ONU, (Organización de las Naciones Unidas). (2002). *Código Ético Mundial para el Turismo* (Quincuagésimo sexto período de sesiones No. A/RES/56/212). Nueva York, EE.UU. Retrieved from <http://visitguatemala.com/asesoriaturistica/regulaciones/codigo-etico-mundial-para-el-turismo.pdf>
- Pizam, A., Tarlow, P., & Bloom, J. (1997). *Making tourists feel safe: Whose responsibility is*

- it? Journal of Travel Research, 36(1), 23-28. Retrieved from <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004728759703600104?journalCode=jtrb>
- Salinas, M. (2012). Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito. Escuela Politecnica del Ejercito. Retrieved from <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6254/1/T-ESPE-040728.pdf>
- Sánchez Gómez-Merelo, M. (2015). Turismo seguro vs Terrorismo. Retrieved January 12, 2017, from http://www.tendencias21.net/seguridad/Turismo-seguro-vs-Terrorismo_a13.html
- Tarlow, P. (2011). Tourism risk management in an age of terrorism. *Economía Autónoma*, IV(7). Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/ea/07/pet.pdf>
- Tarlow, P. (2014). *Tourism security strategies for effectively managing travel risk and safety* (First edit). Oxford, UK: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Villarán, S., & Prado, G. (2005). Implementación de proyecto piloto de prevención en seis localidades del Perú. In L. Dammert & G. Paulsen (Eds.), *Ciudad y Seguridad en América Latina* (pp. 173-186). Valparaíso, Chile: Flacso-Chile / Red 14 Seguridad Ciudadana en la Ciudad.