

LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Maribel Lozano Cortés¹

Introducción

No podemos negar que el mundo de hoy en día se encuentra convulsionado por la guerra, el terrorismo, el narcotráfico, la pobreza y las enfermedades infecciosas entre otras cosas, de tal manera que el ser humano vive angustiado e inseguro cuidando sus fronteras, lo que resulta paradójico y difícil en un mundo globalizado. Las personas tienen miedo, se cierran más en su privacidad, evitan ciertos lugares y actividades, y aumenta la intolerancia. Por otra parte, devalúan económicamente las áreas, se deteriora el entorno físico y ello favorece la emigración del barrio. También deslegitima las instituciones y favorece políticas reaccionarias (Torrente, 2001).

Las personas ante todo buscan seguridad, se mueven con temor, de manera que si antes en materia turística sólo se vendían paisajes, ahora se busca vender también seguridad. No sólo se exige variación en las ofertas, destinos novedosos, aventuras, sino sobre todo, seguridad. Para muchos, a la hora de viajar, el factor de decisión más importante es el de la seguridad (Morales, 2002). En suma, en la actualidad, los expertos en turismo señalan que 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 presencia de conflictos internacionales fue el *boom* para que despertara la atención de los dirigentes políticos sobre la industria de la seguridad. Inicialmente los problemas eran: sabotaje, espionaje y levantamientos armados; posteriormente el terrorismo provocó el replanteamiento de la seguridad, y es que su preferencia por blancos fáciles y sus actividades contra civiles desprotegidos, y hoy en día contra los propios visitantes o turistas, obligó a extender una cultura, sistemas y actividades de seguridad entre la población y su entorno.

¹ Licenciada en Sociología, Maestra en Política Criminal y Doctora en Sociología, Profesora investigadora de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Chetumal.

En realidad, se vive más inseguro, sin embargo, hay dos factores que inciden en la percepción de la inseguridad de las personas y que deben destacarse; la atención y el servicio que reciben de las autoridades y el grado de histeria con que los medios difunden la llamada *nota roja*. Y es que está muy propagada la imagen de que la inseguridad se debe solamente a los altos índices delictivos. De manera que, si pedimos a cualquier individuo que exija más seguridad, casi sin excepción, dirá que quiere menos asaltos, menos homicidios, menos secuestros y menos violaciones, por lo tanto se exige más vigilancia aunque se observe que el incremento de las penas no ha generado menor número de crímenes.

En general se asocia la "seguridad" con la política criminal, dejando de lado la política social. Se busca combatir sólo los crímenes "tradicionales" (agresiones con violencia física ejercidas sobre personas y sus patrimonios) que se inscriben al interior del estereotipo de la criminalidad del "sentido común" y dominan las campañas alarmistas sobre ellos. La opinión pública y los medios de comunicación de masas, representan generalmente estos delitos adoptando un esquema de repartición de los roles de la víctima y del agresor que generalmente corresponde a la relación entre grupos sociales privilegiados y "respetables" de una parte, y grupos marginales y "peligrosos" de la otra (jóvenes, tóxico dependientes, pobres, sin familia, desempleados o sin calificación profesional) (Baratta, 1997).

La situación de riesgo en la cual se encuentran mujeres y niños, la privación de derechos económicos y sociales, del cual son víctimas sujetos pertenecientes a los grupos marginales y "peligrosos", no entra en los cálculos y en las políticas de seguridad, al contrario se hace solamente una política represiva de naturaleza abierta o autoritaria (Baratta, 1997).

Bajo este marco, es importante replantearse en turismo cómo se entiende la seguridad, qué factores influyen en la percepción social de la seguridad e inseguridad del destino, qué conductas y delitos se persiguen y qué bienes e intereses se buscan proteger, partiendo de la premisa de que el miedo y/o temor se construye socialmente.

La seguridad Turística

Las sociedades modernas están íntimamente conectadas con el desarrollo capitalista moderno. La empresa capitalista moderna descansa, ante todo, en el cálculo. Necesita para su existencia una justicia y una administración cuyo funcionamiento pueda calcularse racionalmente por lo menos en un principio, por normas fijas generales con tanta exactitud como puede calcularse el rendimiento probable de una máquina (Weber, 1974). Se trata ante todo de reducir riesgos, de moverse con certeza. La función de la ciencia y la tecnología debe ser ante todo proporcionar al ser humano los medios, el conocimiento y la información necesaria para guiarse en su quehacer cotidiano de manera efectiva y segura.

Cualquier tema que abordemos hoy, por muy concreto o aislado que sea, debe hacer referencia a la burocracia. En turismo cuando hablamos de tiempo libre, de ocio, de la industria turística, del manager, etc., siempre nos referimos a planear, administrar, registrar, procurar seguridad, orden, prevención. Nos movemos con cálculo, con precisión, buscamos "racionalizar" tiempos (viajar al mayor número de lugares posibles en el menor tiempo) y costos (viajes colectivos, paquetes turísticos, etc.). Es decir, el sentido de aventura se ha perdido porque lo racional es reducir riesgos y eso es posible alienándose a los requerimientos de la sociedad moderna.

En turismo se miden los costos económicos y sociales que esta actividad genera. Hasta mediados de los años 70, la mayoría de los estudios sobre el turismo se concentraban en la medición de los beneficios económicos, sin embargo y como consecuencia de la carencia de una política turística que marcara los lineamientos de un desarrollo sostenible, en los países en desarrollo se comienzan a visualizar graves estragos en los valores, la identidad, la seguridad, la salud y el medio ambiente en los destinos turísticos como consecuencia del turismo, lo que ocasiona que los estudiosos del tema comiencen a cuestionar los costos sociales de éste, planteándose: ¿Qué tan beneficioso ha sido el turismo para X comunidad? ¿A quién ha beneficiado? ¿Ha permitido el desarrollo o sólo el crecimiento? ¿Son más las desventajas que las ventajas de ser un destino? Existe hoy día bastante material bibliográfico sobre los impactos sociales del turismo.

Se estudia la interrelación entre turismo y comunidad local, puesto que, cuando los turistas llegan a un destino no sólo llevan su poder adquisitivo e

inducen a la creación de instalaciones para su uso, sino que también llevan consigo un tipo diferente de comportamiento que puede transformar profundamente los hábitos sociales locales al modificar y perturbar las normas establecidas de la población anfitriona (Lickorish, 2000).

Este fenómeno ha sido titulado como “el efecto demostración”, que es consecuencia de la interacción de dos grupos divergentes de personas y se manifiesta por medio de la transformación de los valores en uno de ellos. Se observa que es común un declive de los valores morales y religiosos, lo cual se puede manifestar por medio del incremento de la delincuencia o la aparición de comportamientos consumistas, la relajación de la moral, la mendicidad, el consumo de drogas, la pérdida de la dignidad o la frustración por no satisfacer nuevas necesidades. Sin embargo, sería un error culpar al turismo de todos los problemas que van ligados a las propias comunidades en proceso de modernización o que son propios de países en desarrollo. El turismo puede acelerar el proceso, pero no lo crea. Claro, esto puede no suceder cuando la comunidad ha planificado su política turística.

En este sentido, se entiende por seguridad turística “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” (Grunewald, 2001). La seguridad turística implica diseñar y ejecutar medidas concretas que brinden protección social, económica y jurídica al turista para que se pueda desplazar sin riesgo y temor en el destino, y a su vez, la población local goce de los beneficios de ésta actividad de manera que les permita vivir con calidad. En este sentido, en turismo se habla de:

1. seguridad pública
2. seguridad social
3. seguridad médica
4. seguridad informativa
5. seguridad económica
6. seguridad de los servicios turísticos
7. seguridad en eventos
8. seguridad vial y del transporte

Cada uno de los aspectos que se señalan arriba tienen igual importancia para la protección tanto del turista como del habitante local y son fundamentales para que se pueda desarrollar un turismo sustentable.

En realidad, el aseguramiento turístico es complejo ya que se deben proteger a tres elementos diferentes: viajeros, empleados del turismo y propietarios de la industria del turismo. Los ataques contra estos tres grupos pueden provenir de los viajeros, de empleados o de gente local que busca aprovecharse de los viajeros o de la industria local. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la falta de seguridad en el turismo puede ocasionar pérdidas importantes en esta industria.

En términos más específicos, los expertos en seguridad turística aconsejan un amplio número de acciones a considerar para lograrla (Tarlow, 2001).

1. *La protección del turista y de los locales.* A menudo las autoridades, y los prestadores de servicios olvidan que no todos los visitantes actúan con respeto. En la mayoría de los casos se percibe que el turismo que nos visita es gente respetuosa, honesta y que no busca nada más que recuerdos maravillosos, sin embargo también hay personas que se desplazan a otros lugares específicamente para cometer abusos. Por ejemplo, algunos carteristas viajan de evento en evento y de lugar en lugar. Estas personas actúan como turistas, pero llegan a un destino específicamente para hacer víctimas a los turistas. Un buen programa de aseguramiento turístico ayuda a los oficiales de seguridad a saber cómo distinguir al turista que sigue el orden del que actúa como delincuente.
2. *La protección al turista de la misma industria.* Si el viaje y el turismo habrán de ser actividades creíbles, entonces deben ofrecer más que simplemente buen servicio a precios justos. Tal vez la queja número uno que tienen los viajeros, es que se proporciona información falsa y se sostienen pocas promesas. La industria aérea es un buen ejemplo de esta frustración. Los visitantes son movidos frecuentemente de mostrador en mostrador, reciben mala información y los hacen sentir menos que confortables. Esta desinformación no solamente provoca la ira del turista, sino que también ataca la credibilidad de la industria. El hecho de que con demasiada frecuencia los oficiales de turismo están oyendo ahora acerca de un “día internacional de no volar”, en el cual los viajeros simplemente se niegan a volar, es una indicación de qué tan serio es el problema. Si los proveedores del turismo no pueden proveer servicio limpio, seguro y eficiente, entonces la industria turística en su totalidad puede estar en riesgo.

3. *La protección al staff.* Los programas de aseguramiento turístico trabajan para asegurar que los miembros del staff que trabajan en hoteles, restaurantes, barcos, aviones y demás, estén seguros y capacitados acerca de qué hacer, de quién estar pendiente, y cómo protegerse a sí mismos. Esto no significa que cada miembro del staff deba ser un experto en karate, pero sí significa que un plan de protección turística se necesita en dondequiera que la gente esté trabajando.
4. *La protección al ambiente turístico.* Esta categoría incluye todo, desde la ecología local, hasta la seguridad que se da a los visitantes de que el agua que consumen o la comida que ingieren no los enfermarán. Los expertos en turismo saben que el viaje de un turista puede ser arruinado tan fácilmente por alimentos contaminados, como por un acto criminal.
5. *La protección del área.* Los visitantes con frecuencia se exceden en las áreas turísticas, ya sea que estos sitios sean atracciones, museos u hoteles. Un buen programa de aseguramiento turístico examina el ambiente físico y lo adecua al tipo de visitante que utiliza el sitio. La protección del sitio puede cambiar durante los diferentes periodos del año. Por ejemplo, una comunidad de playa puede atraer a muchos estudiantes jóvenes de preparatoria durante el *spring break* (vacaciones de primavera) y cambiar a destino para vacaciones familiares durante otras temporadas del año.
6. *La protección a la reputación del destino.* Puede tomar años y millones de dólares para recuperar la confianza pública después de un incidente criminal mayor, desastre de salud o crisis ambiental. Sin embargo, con demasiada frecuencia el profesional de la industria del turismo otorga un servicio de aseguramiento turístico "de dientes para afuera". Es mucho menos costoso prevenir un contratiempo, que recobrar la reputación de uno.
7. *La protección a un destino del riesgo y posible acción legal.* Un buen programa de aseguramiento turístico incluye no solamente asuntos de seguridad, sino que también busca administrar el riesgo. En el turismo, la administración de riesgos es un aspecto importante de la seguridad turística. Prevenir un incidente negativo es más importante que recuperarse del mismo y puede evitar una acción legal importante, así como honorarios de abogados.

Todo ello enmarca los riesgos a los que debemos hacer frente y cómo debemos hacerlo. El riesgo más importante es la inseguridad que ha generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como

en Medio Oriente y otros países latinoamericanos, todo esto enfrenta una realidad que no parece alentadora para las sociedades.

Por otra parte, la participación del turismo en la economía de algunos países, es fundamental y, como ya mencionamos, la demanda, en la actualidad, no sólo exige diversificación en la oferta de servicios y destinos, sino principalmente, seguridad.

Es por ello que las medidas de seguridad se incrementaron en los aeropuertos y las estaciones de tren, terminales de autobuses y todos aquellos lugares donde se tiene una afluencia numerosa de turistas y locales.

En lo referente a los aeropuertos, en nuestros días existe una vigilancia más estricta y un mayor número de agentes. Un claro ejemplo de estos nuevos sistemas de seguridad los podemos encontrar en Estados Unidos, donde los controles de seguridad, a pesar de que eran complicados y molestos para los viajeros, ahora son más estrictos con la aplicación de nuevas normas.

En cuanto a la seguridad terrestre también se han dado a la tarea de implementar estrictos procedimientos para la detección de anomalías al abordar cualquier medio de transporte terrestre.

Además de estas medidas también se cuenta con el apoyo de los agentes de la policía municipal que colaboran con los servicios de seguridad y realizan patrullajes y rondines constantes en las terminales (de metro y autobuses). Por su parte las fuerzas de la milicia son desplegadas en puntos sensibles y estratégicos para la protección de los turistas y locales.

Estas medidas invaden la intimidad o privacidad de las personas, sin embargo, han sido consideradas como necesarias para evitar los riesgos, aunque lo que se ha observado es que a pesar de que los equipos de seguridad son cada vez más sofisticados y los mecanismos de control más estrictos, el miedo avanza, las personas se sienten más desprotegidas que antes.

Factores que influyen en la inseguridad

El término seguridad va ligado a una sensación, a una percepción de certidumbre de mantener la vida, la salud, la libertad entre muchos otros valores fundamentales de la sociedad. Por ello, cuando se habla de seguridad cada quien la percibe de distintas maneras; esto se debe a la naturaleza dual del término. Tiene tanto una connotación objetiva, como una subjetiva; es decir, al hablar de cualquier tipo de

seguridad, no sólo se hace referencia a la realidad palpable, sino también a una percepción individual o colectiva sobre el tema.

Generalmente, se reduce seguridad al evento delictivo, real, objetivo y se deja de lado la percepción individual. Por eso, no siempre sucede que las zonas con índices bajos en criminalidad, sean lugares donde las personas dicen sentirse más seguras. Si revisamos los datos de las encuestas nacionales sobre inseguridad pública en las entidades federativas, que aplicó el Instituto Ciudadano de Estudios Sobre Inseguridad (ICESI, 2000), para conocer la percepción social sobre la inseguridad, se aprecia que no existe relación entre los hogares victimizados y la percepción de inseguridad. Por ejemplo, la población de Nuevo León, Puebla y Querétaro percibe su estado como inseguro, y sin embargo, presentan índices bajos de victimización (ICESI, 2000).

Bajo este marco, es necesario redefinir el concepto de seguridad en el turismo y ampliarlo. Primero hay que tener claro que el concepto de seguridad es una construcción social, "...un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales" (Morales, 2002). De tal suerte que es difícil medir el concepto de seguridad ya que varía según el sujeto y además, hay que tener en cuenta que el sentimiento de inseguridad está influenciado por creencias, actitudes y experiencias que no necesariamente tienen que ver con el delito (Torrente, 2001).

Existen seis factores, según Diego Torrente (2001), que especialmente son influyentes en la percepción de inseguridad entre las personas:

El primer factor es el haber sido víctima de un delito, lo cual no es determinante en la percepción de la seguridad salvo si el delito fue muy grave, pero la mayoría de los delitos son poco graves.

Un segundo factor es el riesgo objetivo de ser víctima de un delito. El delito no tiene una distribución aleatoria entre la población. Cada grupo social tiene una vulnerabilidad distinta según su estructura de edad, género, personalidad, clase social, estilo de vida, atractivo, hábitat urbano o rural o grupo étnico. Cada uno de estos indicadores son determinantes para explicar la desigualdad frente al delito y el miedo.

Un tercer factor en la inseguridad es la percepción sobre el propio riesgo personal (éste no tiene por qué coincidir con el riesgo objetivo). Las evidencias sugieren que esa percepción depende de la imagen de la víctima-tipo. Cuanto más se identifica la persona con ella o más se cree en la idea de víctima elegida al azar, más miedo se provoca.

Un cuarto factor son las condiciones ambientales físicas o sociales. Se tiende a asociar desorden con imprevisibilidad, de manera que si se perciben u observan signos de desorden en el lugar: físicos (suciedad, roturas, "pintadas", deterioro) o sociales (borrachos, vagabundos, pandillas), se cataloga el espacio como peligroso.

Un quinto factor se refiere a la información que se dispone sobre el delito y las víctimas. El conocer o saber de personas que han sido víctimas produce un miedo concreto. Los medios de comunicación producen un impacto importante en el miedo difuso, y un mínimo impacto en el miedo concreto. Las consecuencias son mayores cuando más sensacionalistas y violentas son las noticias sobre delitos, más cercano se ve el riesgo y más presentan a una víctima aleatoria o a un delincuente irreflexivo.

El sexto factor es precisamente la confianza en la policía y en el sistema penal. La imagen de eficiencia de la policía y del sistema penal en general, hace aumentar la confianza entre las personas, de ello se encargan los medios de comunicación (Torrente, 2001).

Todos estos factores influyen más o menos en la percepción de inseguridad que tienen las personas, dependiendo de sus características específicas, su medio social, y en general su historia de vida, por lo que resulta difícil medirla a través de un concepto único sobre seguridad. Y menos aún, podemos conocer el grado de inseguridad de un lugar por medio de las cifras oficiales ya que en éstas solo quedan registradas aquellas conductas tipificadas en las leyes como delitos dejando de lado conductas concretas que para algunas personas atentan contra el bienestar social de la colectividad pero que no se encuentran reconocidas como delitos. Por otro lado, la mayoría de los delitos no se denuncian, en México por ejemplo, 88% de los delitos no quedan registrados en la estadística oficial. Las causas más comunes por las que no se denuncian es por considerarlo pérdida de tiempo y porque hay desconfianza en las autoridades (ICESI, 2005).

La construcción social de la seguridad en turismo

Generalmente se ha asociado a los países en vías de desarrollo como lugares de destino más desfavorables que los países desarrollados. Aunque hoy día se están presentando hechos graves en estos últimos, como los ocasionados por el terrorismo (Susan A., 1995).

Este hecho se debe, como ya lo señalábamos, a que las personas tienden a relacionar el desorden ambiental o la calidad de vida con la inseguridad, el visitante se lleva la percepción de que el lugar es inseguro y que la delincuencia es considerable. Lo que ocurre sobre todo en los barrios pobres es que se presentan como ambientes que facilitan la emergencia de situaciones irregulares (Cohen, 1995), además se ha creado un estereotipo de delincuente que se identifica con las personas de los países pobres, donde el turista es la víctima y el nativo el delincuente, ya que el delito que más se asocia con el turismo es el robo. Sin embargo, un ejemplo de que no se debe asociar de manera lineal, seguridad con pobreza es el caso de Chiapas, México: según indicadores oficiales (INEGI, 2000), este es el estado con mayor pobreza, pero el más seguro, ya que presenta 3.0% de victimización frente a 16.7% en Baja California Norte (ICESI, 2005).

Por otro lado, en turismo estamos expuestos a seguir la línea de los medios de comunicación, de manera tal, que nuestra percepción está influenciada sobre todo por lo que ellos opinan. Antes era el agente de viajes quien nos brindaba la información, pero hoy, la saturación diaria de noticias que provienen de los medios masivos de comunicación, lo han desplazado. Tenemos sobresaturación de información, y la misma refleja una realidad que no es del todo alentadora, por un lado, y por otro, desplaza al agente de viajes como medio de información, el individuo está sobreinformado. Los medios de comunicación, como lo hemos visto en los factores que influyen en la percepción de la inseguridad, suelen tener un impacto importante en virtud de que casi toda la información que difunden está deformada: se hace creer que el delito es más grave y el delincuente más peligroso, buscando con ello legitimar el trabajo de la policía y en general del sistema penal, y claro, la paradoja es que esta visión de la delincuencia favorece la inquietud y el miedo.

De hecho, los medios de comunicación crean el pánico social, el cual se produce bajo el siguiente orden, “primero se crea, redescubre un tema por un grupo social pequeño, puede ser sobre pornografía, drogas, prostitución, cualquier tema vale, ello sucede sin que probablemente se hayan elevado significativamente en las estadísticas de incidencia, los activistas hablan sobre sus moralismos, muchas veces hay intereses concretos, después el problema crece, aparecen noticias en los medios de comunicación, la gente se preocupa, se habla de él, se exigen sanciones, aumenta el miedo y la hostilidad hacia los culpables, los políticos se interesan y elaboran leyes, los expertos ofrecen soluciones, después pasa pero ya ha dejado huella” (Torrente, 2001).

En realidad, esa creación de la realidad televisiva, es una cuestión de poder y de democracia. El objeto de su actividad es comercializar permanentemente los contenidos de la cultura y de la información (Warnier, 2002).

La verdad es que, cada vez más asimilamos la Historia a través de la televisión y muchas veces se trata de una ficción, de esta manera vamos percibiendo los hechos históricos a través de lo que nos trasmite la televisión, de hecho es la única “Historia” que muchas veces conocemos.

La política de seguridad es un instrumento de legitimación y reproducción de la realidad social. De esta manera, a la policía le conviene que en los medios de comunicación se transmita cierta dosis de violencia para legitimar su trabajo aunque eso ocasione más miedo entre la población civil, además, existen ciertos grupos de poder que controlan los medios de comunicación y que se arrojan el derecho de decidir qué es peligroso. Estados Unidos por ejemplo², publica en la Internet sendas páginas de países en los que hay conflictos bélicos, crisis políticas y/o dificultades económicas y a dónde es recomendable o no viajar, pero con el consejo a los turistas de no llevar consigo cosas de valor, esquivar a los vendedores ambulantes y los mendigos, cerrar puertas y ventanas de su hotel, no salir de noche, mantenerse alejados de las drogas y la prostitución pues, se dice en la Internet, que por ser turistas son un blanco perfecto para que les roben, les hagan ofertas de drogas o puedan ser contaminados de SIDA. En estos sitios se habla también de la corrupción de los policías, donde se afirma que ésta es consecuencia de sus bajos salarios.

Con todas estas precauciones que deben tomar los turistas, es común que desistan y no visiten estos lugares por la inseguridad que se construye a través de los medios de comunicación, la cual no negamos que exista, lo que señalamos es que debemos de tener en cuenta quién es quien difunde qué es delito, a quién (es) se les aplica la etiqueta de delincuente (s), quién decide a dónde y cómo se viaja. Es una cuestión que involucra relaciones de poder político y económico, reiteramos que los medios de comunicación y los intereses políticos y económicos agravan los hechos creando una situación de miedo o pánico social.

Lo anterior, tiene que ver con el tiempo libre o el ocio, en nuestras sociedades contemporáneas nos encontramos con un individuo expuesto al desenca-

² Resulta contradictorio que Estados Unidos califique la seguridad aérea de otros países, luego de haber otorgado la visa a los autores materiales del atentado a las torres, con posterioridad al hecho, comenta la experta en seguridad turística Silvia Morales (Morales, 2001).

denamamiento de contenidos culturales a granel a través de múltiples canales (televisión, Internet, telecopia, etc.), no dispone de los elementos que le permitan seleccionar, jerarquizar y ordenar esos contenidos. Se crea un vacío y una demanda insatisfecha (Warnier, 2002).

El tiempo libre que antaño era para desarrollarse como persona, para ser uno mismo, para crear, ahora ha sido impactado por la gran empresa capitalista, que todo lo planifica y lo controla. La gran industria turística, organiza nuestro tiempo libre, lo reglamenta. Más aún, la industria turística induce nuestras opciones de viaje, motiva nuestros gustos, crea nuestras expectativas al producir estereotipos de lugares y personas, es decir, crea escenarios y actores o roles turísticos. Los paquetes de viaje son productos totalmente fabricados en serie, se difunden afectando los patrones de comportamiento del turismo, creando imágenes estereotipadas de destinos que hacen que el turista pierda contacto con la realidad (Jiménez, 1990).

Actualmente, seguridad y terrorismo se han vuelto dos palabras de uso común en la agenda mexicana de Estados Unidos. Con mucha frecuencia los medios masivos mexicanos recogen declaraciones de funcionarios estadounidenses sobre los peligros y la vulnerabilidad de la frontera norte y su necesidad de militarizarla. La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) presentó al gobierno de Estados Unidos un proyecto para que Washington pueda instalar oficinas consulares con derecho a realizar funciones llamadas de "predeclaración" aduanal en los aeropuertos mexicanos. Insertar personal consular estadounidense en aeropuertos mexicanos, con fines de "monitoreo de pasajeros y revisión de equipaje y cargamento", y dotarlos de plena autonomía o "inmunidad diplomática", forma parte de la agenda de seguridad de la llamada Alianza para la Seguridad y la Prosperidad de América del Norte (ASPAN), que firmaron hace un año los mandatarios de Estados Unidos, Canadá y México en la cumbre norteamericana de Waco, Texas. El objetivo es sellar antes de 2010, con medidas de seguridad definidas por Estados Unidos, todo el perímetro geográfico que se extiende desde el extremo norte de Canadá, el océano Ártico, hasta el extremo sur de México, la frontera con Guatemala y Belice. Los planes de acción específicos que se apliquen en el marco del ASPAN tendrían que ser, según el documento suscrito, "resultado de un acuerdo trilateral" (Petrich, 2006).

A Estados Unidos le conviene crear cierta dosis de inseguridad pues, "el sentimiento de inseguridad está socialmente construido y es por ello selectivo" (Aniyar, 1989). En este caso la razón es para que los otros países acepten

medidas más represivas y ellos crearse una imagen de fuerza al asegurar un mayor control en medio de una crisis económica, para hacer creer a la humanidad que son los encargados de vigilar los derechos y que aquel país que no comparta su visión o sistema es enemigo de todos y aislarlo.

Es vital recalcar que no es suficiente que la policía garantice seguridad. Si ésta no genera justicia, ni adhesión a las leyes de la nación y pasa por alto los derechos humanos y las garantías constitucionales, es una política que no cumple con su cometido. La seguridad tiene que ir de la mano de la justicia y el estado de derecho, por lo que, las políticas que no responden a esta necesidad no son congruentes con la normatividad que regula el respeto a los derechos de la población.

Bajo este marco de ideas, hay que ampliar el concepto de delito en el turismo para que no sólo sean sancionados los delitos convencionales, como el robo, que son los que comúnmente cometen los estratos bajos de las comunidades receptoras, sino también aquellos que cometen los turistas, siguiendo la definición de seguridad turística que no sólo implica la seguridad de los visitantes sino también la de las personas de las comunidades receptoras.

Las políticas de seguridad se han diseñado para proteger a los turistas olvidando por completo a los nativos de los espacios turísticos. No se habla de las faltas que cometen los turistas al lugar que llegan ni se dice que éstas van en aumento³ y que en muchas ocasiones causan más daño social. Lo que pasa es que no se asocian estos actos con delitos sino con "conductas desviadas" por lo que muchas de ellas se contemplan como "faltas administrativas", como pueden ser prostitución, alcoholismo y drogadicción que son los que más cometen los turistas y que están asociados con los viajeros de países desarrollados como de Estados Unidos, Canadá y Europa. Delitos como la prostitución infantil que en México es practicada por 16 mil niñas y niños que son víctimas de explotación y abuso sexual, problema que va en aumento con la delincuencia organizada y encuentra en la pedofilia un negocio rentable que se distribuye sin control en la Internet a través del turismo sexual o en videos y películas pornográficas (Alcántara, 2002).

Como ya afirmábamos, este tipo de delitos no son los que comúnmente se asocian con conductas delictivas en general, ni con la actividad turística en

³ En varios estudios se ha establecido en las estadísticas una relación entre el incremento del turismo y un incremento de crímenes en un destino (Cohen, 1995).

particular, sino con “conductas desviadas”, por lo que en varios casos no existe una tipificación penal clara sobre éstos. De esta forma, instituciones como el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF), denuncian que México es uno de los países en los que se practica el llamado “turismo sexual” con menores de edad y en la mayoría de los casos este delito queda impune, principalmente por la falta de una legislación especial para prever y sancionar a la prostitución infantil. No existe una definición clara al respecto, porque algunas leyes consideran la actividad como corrupción de menores, otras, atentados al menor, estupro o de plano, se carece de penalización.⁴

Generalmente son niñas (os) de países pobres, muchos de ellos engañados, que son explotados por mafias profesionales que concentran un gran poder económico e influencia política, sus prácticas delictivas son variadas y van desde la publicidad engañosa a condiciones peligrosas de trabajo. Edwin Sutherland, pone de manifiesto, en su libro *Ladrones profesionales*, ya en 1949, que la desviación de las organizaciones es “administrativamente segregada”, no porque la naturaleza de sus delitos sea distinta, sino porque son canalizados hacia agencias del Gobierno que emplean legislación civil, administrativa o financiera antes que penal. Incluso cuando es posible aplicar una sanción penal, ocurre raramente debido a la complejidad de la investigación que conlleva. Además, las grandes organizaciones tienen tácticas que les permiten evitar la ley como el traslado de centros productivos a otros países y el uso de equipos de asesoramiento jurídico. Son organizaciones cuya ideología es el máximo beneficio, de esta manera, la prostitución infantil a nivel internacional arroja cada año, por lo menos, 7 billones de dólares de ganancias, cifra que garantizaría el acceso a la educación primaria de todos los niños y niñas del mundo (Muñoz, 2001).

En México, es sorprendente ver en la televisión cómo se promocionan Mazatlán y Cancún, como destinos para jóvenes norteamericanos. En Cancún por ejemplo, que es visitado durante febrero y marzo por los *spring breakers*; las familias que llegan de vacaciones, los residentes y los hoteleros se quejan constantemente de la conducta de estos jóvenes. Y aunque las quejas de la población local son constantes y de los hoteleros a los que les generan destrozos en las habitaciones, según estos últimos: “...las autoridades no ponen fre-

⁴ Alma Muñoz, 2001.

no a ese tipo de conducta pues nuestros policías al ponerlos frente a un montón de neoyorquinos, cualquiera podría ser un jugador de fútbol americano y nuestros agentes estarían perdidos... Los policías, desde luego llevan, armas de fuego, pero su uso no beneficiaría al turismo de Cancún. Imagínense ustedes los titulares de los periódicos: “Policías mexicanos acribillan jóvenes universitarios estadounidenses” (Muñoz, 2001).

Se proponen medidas para que estos jóvenes no “rompan el orden”, pero no existe un acuerdo consensado sobre qué hacer, y mientras en la Internet, en revistas y en la televisión se sigue promocionando por Estados Unidos la idea de venir a México para “hacer todo lo que no pueden hacer en su país”.

De tal suerte que quienes dirigen lo que oferta cada país como atractivo turístico e invierten en ello, son los estadounidenses en América Latina. Son los que reciben los beneficios a través de sus monopolios de comida, hospedaje y centros de diversión.

Conclusiones

La complejidad de nuestra sociedad viene caracterizada y agravada por la interdependencia, la globalización y la incertidumbre. Y esta complejidad creciente aparece entrelazada con el cambio, que se presenta, al mismo tiempo, como causa y efecto de ella en los más variados aspectos.

En el transcurso de estos últimos años el mundo entero ha sido protagonista de hechos importantes, trágicos y sobre todo de cambios sociales trascendentales. Este acelerado cambio, trajo en nuestras sociedades una transformación y un sentimiento de desamparo, agonía, depresión, estrés y un alto nivel de frustración sobre todo para el viajero.

Las sociedades modernas, enfrenta diversos retos, pero es evidente que el que más preocupa a la comunidad es el referente a la seguridad. Se observa que, la delincuencia daña seriamente el patrimonio de la población, altera el clima de tranquilidad que la ciudadanía merece, pone en riesgo la integridad física de los habitantes y obstaculiza el desarrollo productivo y el crecimiento económico, el cual afecta seriamente a la comunidad en su conjunto.

Y es que las consecuencias de la inseguridad van más allá de la erosión del estado de derecho, ya que también conllevan pérdidas económicas y sociales por los daños ocasionados por el acto delictivo. La inseguridad también oca-

siona problemas de salud, sobre todo cuando se trata de delitos violentos, pues el resultado incluye lesiones y en casos extremos, defunciones.

El rápido incremento de la violencia, ha paralizado a la población mundial, a tal grado de propiciar un fuerte temor en los ciudadanos, ya que éstos en su mayoría se encuentran prácticamente encerrados en su propio domicilio. Esta circunstancia en el mundo actual, impulsó a la industria de seguridad a la invención y fabricación de nuevos equipos de seguridad y nuevos perfiles profesionales que aparecieron últimamente en el mercado. Las autoridades internacionales y nacionales realizaron nuevas leyes, políticas, estrategias, procedimientos y tácticas que serán adoptadas para afrontar el conflicto y brindar protección a los ciudadanos y visitantes o turistas.

Por ende se puede decir que la seguridad en la era moderna, es vista como una profesión compleja de funciones especializadas, donde los nuevos sistemas y más recientes medios de comunicación, biométricos, de detección y tecnologías de la informática han desarrollado nuevos instrumentos para el refuerzo de la seguridad de los individuos (ciudadanos y visitantes), que hasta hace unos años estaba fundamentada en las armas, trampas, cerrojos, puertas blindadas, cajas fuertes, barrotes, entre otros. Es decir, en nuestros días los sistemas de seguridad son cada vez más automáticos, particularmente aquellos de detección y comunicación de siniestros, y en una extensión menor, aquellos relacionados con la valoración, la decisión y la reacción, tales como los sistemas de alarma computarizados, circuitos cerrados de televisión, equipos de contra-vigilancia, etcétera).

Sin embargo, y paradójicamente, todas estas acciones han producido un sentimiento de mayor inseguridad entre los habitantes y por consiguiente un mayor malestar social. El hecho de que se trate el problema de seguridad sólo como un asunto de política criminal, y por ende, se encamine a la elaboración de leyes y medidas técnicas, ha conducido a una solución administrativa sin efectos positivos en la reducción de la criminalidad. Por esta manera de operar, la política criminal se convierte en un instrumento de legitimación y reproducción de la realidad social.

La propuesta es analizar cómo se construye socialmente la realidad abriendo el camino para explicar por qué y para qué se define de esa manera y no de otra. Además, como plantea la teoría interaccionista, es necesario incorporar, en la comprensión de la realidad, el análisis sobre el poder y cómo interviene en las definiciones oficiales acerca de la realidad. Aquellos que detentan el

poder dentro de una sociedad, son los que definen o dan el nombre a las cosas. De manera que, nuestra percepción de la realidad está determinada en última instancia, por lo que los otros definen como real, sin embargo, no hay que olvidar que el individuo es un ser activo que transforma su medio al mismo tiempo que es transformado.

También, es necesario, destacar la importancia de lo social y lo económico en la construcción de la realidad, la distribución desigual e injusta de la producción material y la propiedad. Así, se insiste, entre los críticos, en la necesaria vinculación entre las relaciones sociales, culturales, políticas e individuales y la base material de la sociedad.

Hay que analizar la seguridad como una construcción social, entenderla no sólo como un medio para proteger al turista sino como un mecanismo de control social que involucra aspectos de poder económico y político. De manera que cuando se habla sobre el incremento de la inseguridad se destaque el deterioro de las condiciones de vida, específicamente la creciente desigualdad entre las poblaciones más ricas y las más pobres del continente y se busquen medidas de política social para lograr estabilidad, por lo que la propuesta para combatir el crimen debe de encaminarse a elevar el bienestar social, lo que implica calidad en la educación, mejores contratos de trabajo, salud, etcétera.

Es decir, que cuando se hable de seguridad no sólo se plantee mayor número de policías, de leyes represivas, sino mayor número de escuelas, centros culturales; esto es "seguridad social". Además se debe redefinir el concepto de delito porque hay conductas que causan mayor daño social, como los delitos ecológicos, la contratación y despido arbitrario que sucede a menudo entre los prestadores de servicio a los empresarios de hoteles, restaurantes, centros de ocio, tiendas, contratistas de mano de obra para la construcción, la complicidad delictuosa de los detentadores del poder político y económico con las organizaciones de tipo mafioso, los cuales suelen asumir la discusión pública de los problemas como de orden moral y no como problemas de seguridad social.

Por lo que, si se apuesta por un turismo seguro, se debe pensar en una política que apueste por los derechos económicos y sociales, de los cuales son víctimas los grupos marginales y "peligrosos". Muchos individuos de estos grupos viajan a otros lugares alentados por el trabajo en el turismo para realizar labores poco remuneradas y su condición de migrante "pobre" los vuelve más vulnerables ante los ojos de la policía, incluso la población local los percibe como delincuentes. Esto se debe sobre todo a la construcción de este-

reotipos sociales que los medios de comunicación difunden a pesar de que dichas personas son las menos favorecidos, las que entran en las estadísticas y en las políticas de la seguridad social del Estado.

Además cuando se viaja hay que poner atención sobre las diferencias que existen en el mundo. Los unos viven bien y los otros mal. Comprender la división del mundo, ya no en Primero, Segundo y Tercer Mundo sino en solamente dos mundos: el desarrollado y el no desarrollado. El mundo desarrollado es el de alto nivel de vida, de consumo y creciente producción económica, mientras que en el no desarrollado impera la pobreza, las limitaciones. La sociedad del mundo desarrollado percibe al mundo no desarrollado como una amenaza. El mundo no desarrollado no confronta al desarrollado sino que penetra en él. Millones de hombres y mujeres de los países pobres han emigrado y lo siguen haciendo a los países ricos.

Todos tienen derecho a una vida digna, con salud, educación, alimento, vivienda, libertad de movimiento, sólo garantizando estos aspectos podemos sentirnos seguros, pero si la desigualdad social y las luchas por controlar el mundo van a estar a la orden del día, entonces seguiremos en medio del conflicto, y por más expertos en diseño de políticas de seguridad turística que tengamos, la realidad siempre se impondrá y el miedo persistirá.

BIBLIOGRAFÍA

Alcántara, Liliana, "Crece turismo sexual infantil" en *El Universal*, México, 30 de marzo, 2002.

Aniyar de Castro, Lolita, "Los medios de comunicación y la creación de un sentimiento de inseguridad como forma de control social", *Revista Criminalia, Academia Mexicana de Ciencias Penales*, Año LV, núm. 1-12, México, DF, enero-diciembre, 1989.

Becker, H., *Los extraños*, Tiempo contemporáneo, Buenos Aires, 1971.

Budd, Jim, "El dilema de Cancún", en *Reforma*, México, DF, 28 de enero de 2001.

Baratta, Alessandro, "Política criminal: entre la política de seguridad y la política social" en Carranza Elías (coor.), *Delito y seguridad de los habitantes*, siglo XXI, México, 1997.

Cohen, Eric, "Touting tourists in Thailand: tourist-oriented crime and social structure" en Pizam, Abraham, *Tourism, crime and international security issues*, John Wiley & Sons, Nueva York, 1995.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*, Aguascalientes, México, 2004.

Instituto Ciudadano de Estudios sobre Inseguridad, *Tercera Encuesta Nacional sobre Inseguridad* (Ensi-3), México, 2005.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, *XII Censo General de Población y vivienda 2000*, México, 2000.

- Jiménez Martínez, Alfonso, *Turismo estructura y desarrollo*, McGraw-Hill, México, 1990.
- Kapuscinski, Ryszard, "Cómo veo el mundo" *Revista Nexos*, Abril 1998.
- Kundera, Milan, "Stifter, Kafka, La burocracia" *Revista Vuelta*, núm. 260, julio 1998.
- Lickrish Leonard y Carson L. Jenkins, *Una introducción al turismo*, Síntesis, Madrid, 2002.
- María Rico José y Laura Chinchilla, *Seguridad Ciudadana en América latina*, siglo XXI, México, 2002.
- Mathieson, Alister, *Turismo, repercusiones económicas, físicas y sociales*, Trillas, México, 1990.
- Morales, Silvia, "Análisis del concepto de Seguridad Turística", en *Baluartes del CAESI*, año 3, núm.13, febrero de 2003, Buenos Aires, Argentina, 2002.
- Muñoz, Alma E., "Unos 16 mil menores son víctima de explotación sexual en México", en *La Jornada*, 2 de marzo de 2001, México, DF.
- Petrich, Blanche, "La cancillería evita poner la medida a consideración del Legislativo. Vigilancia consular de EU en aeropuertos, plantea SRE", *La Jornada*, 3 de abril de 2006, México, DF.
- Prideaux, Bruce, "The tourism cycle- a beach destination case study", en Abraham Pizam, *Tourism, crime and international security issues*, John Wiley & Sons, Nueva York, 1995.
- Susan A. et al., "Florida tourist's vulnerability to crime", en Abraham Pizam, *Tourism, crime and international security issues*, John Wiley & Sons, Nueva York, 1995.
- Sutherland, Edwin H., *Ladrones Profesionales*, La Piqueta, Madrid, 1988.

Torrente, Diego, *Desviación y delito*, Alianza, Madrid, 2001.

Warnier Jean-Pierre, *La mundialización de la cultura*, Gedisa, España, 2002.

Weber, Max, *Economía y sociedad*, Fondo de Cultura Económica, México, 1974.

Documentos en línea

Casa Alianza, Informe, Casa Alianza Focos de explotación, [en línea]. México. Dirección URL: <www.angel.org.ni/20002-50/noticiasdelaninez2.html>. [Consulta: 28 de marzo de 2004].

Grunewald, Luís. Seguridad Turística, [en línea]. Argentina: Fundación "Turismo para Todos", Departamento de Seguridad Turística, Subsecretaría de Turismo y Deporte de la Nación, 2001. Dirección URL: <<http://www.turismoaccessible.com.ar/seguridad/dtoseg.htm>>. [Consulta: 5 de mayo de 2006].

Instituto Ciudadano de Estudios Sobre Inseguridad, Primera Encuesta Nacional sobre Inseguridad Pública en las Entidades Federativas. Dirección URL: <http://www.icesi.org.mx/icesi-org-mx/images/pdf/Inseguridad_01.pdf>. [Consulta: 20 de abril de 2006].

Tarlow Peter, E., "La seguridad en la industria del turismo", [en línea]. Dirección URL: <www.securitymanagement.com/library/001092.html>. [Consulta: 8 de noviembre de 2005].

TENDENCIAS DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA A PRINCIPIOS DEL SIGLO XXI



Coord. Maribel Espinosa Castillo



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Dedicatoria

En memoria de Rosalío Wences Reza †

Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI

Primera edición: 2007

D.R. © 2007 Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Publicaciones
Tresguerras 27, 06040, México, DF.

ISBN: 978-970-36-0423-4

Impreso en México / *Printed in Mexico*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
DE LA NECESIDAD DE LA INVESTIGACIÓN A LA DEFINICIÓN DE UNA POLÍTICA TURÍSTICA NACIONAL	
1. La investigación turística en México: tendencias y retos. Maribel Espinosa Castillo/ Instituto Politécnico Nacional	17
2. El papel del Estado en el discurso y política del turismo en el ámbito cultural. Marcelino Castillo Nechar / Universidad Autónoma del Estado de México	47
PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN TURÍSTICA	
3. La construcción social de la seguridad en la actividad turística. Maribel Lozano Cortés / Universidad de Quintana Roo	77
4. Tecnologías de información y comunicación: una aproximación al uso del correo electrónico en hoteles de playa en México. Patricia Domínguez Silva / Universidad de las Américas Puebla Stéphanie Richert / Universidad de las Américas-Puebla	99
5. Hacia una comprensión del turismo moderno y posmoderno. Magdalena Morales González / Instituto Politécnico Nacional	121
* CURRÍCULUM Y CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
6. Retos y desafíos de la educación superior y la investigación turística en México. Salvador Gómez Nieves / Universidad de Guadalajara	159

7. Formación profesional del capital humano administrativo de empresas hoteleras basada en la gestión de competencia laboral sujeta a certificación, Gabriela Carranza Ortegón / Universidad Autónoma de Guadalajara ... 181

ESPACIO Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS TURÍSTICOS

8. Propuesta teórico-metodológica para la planeación del turismo sustentable en el parque Iztaccíhuatl-Popocatepetl.
Maribel Osorio García / Universidad Autónoma del Estado de México
Irma Ramírez de la O / Universidad Autónoma del Estado de México .. 217
9. El ecoturismo en México: una propuesta de la mezcla de mercadotecnia
Magdalena Maldonado Ávalos / Instituto Politécnico Nacional 245

CONCLUSIONES..... 267

ÍNDICE 271