



Rev Mex Med Forense, 2020, 5(suppl 2): 19-25

ISSN: 2448-8011

Turismo y Seguridad: Caso Zacatecas **Artículo Original**

Security and Tourism: Zacatecas Case

**Martínez-Aguilar, Lina Rocío¹; Núñez-Medina, José Manuel²;
De León-Dávila, Francisco Javier³; Zapata Martínez, Efrén⁴**

Recibido: 15 Marzo 2020; Aceptado: 1º Junio 2020; Publicado: 1º Septiembre 2020

¹ Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas por la Universidad Autónoma de Fresnillo; Maestría en Mercadotecnia y Negocios Internacionales por la Universidad de Durango; Doctorado en Administración Pública por el Instituto Internacional del Derecho y del Estado.

² Licenciatura en Contaduría y Maestría en Administración por la Universidad Autónoma de Zacatecas; Doctorado en Administración Pública por el Instituto Internacional del Derecho y del Estado.

³ Licenciatura en Contaduría y Maestría en Administración por la Universidad Autónoma de Zacatecas; Doctorado en Administración Pública por el Instituto Internacional del Derecho y del Estado.

⁴ Licenciatura en Mercadotecnia por la Universidad Autónoma de Durango, Maestría en Administración de Negocios por la UNID, Doctorante en Administración por la Universidad Autónoma de Zacatecas

Corresponding author: Dra. Lina Rocío Martínez Aguilar, alinmtz0204@hotmail.com

RESUMEN

El siguiente trabajo conceptual tiene como objetivo abordar al turismo desde la perspectiva de la Seguridad, analizando las variables que el turista percibe y que pueden ser determinantes para emprender o no su viaje. El estudio se aborda pragmáticamente al considerar diversas variables que puede tomar en cuenta el viajero y que permiten una mayor proximidad a los elementos que deben ser tomados en cuenta para el desarrollo de políticas públicas que protegen en la mayor medida posible al turista y que puedan ser incluidas en las agendas nacionales de aquellos países que decidan apostar a generar turismo en sus territorios. El proceso que el turista lleva a cabo para dar el paso a la realización del viaje, en ocasiones va más allá de su motivación, y si bien todo desplazamiento involucra un estado de incertidumbre, existen aspectos que influyen para que el sujeto ejecute o no su viaje. Si partimos que el sentimiento de inseguridad es disminuido, éste proseguirá con la motivación y en el mayor de los casos ejecutará la travesía, sintiendo que las variables que le generan desconfianza se pueden controlar, caso contrario, entre mayor vulnerabilidad se manifieste del destino o localidad receptora, mayor será la posibilidad de que el turista aborte su intención de viajar.

Palabras clave: Turismo, Seguridad, Riesgos, Zacatecas, Experiencia.

INTRODUCCIÓN

Las bondades económicas del Turismo han fortalecido para captar la atención de las autoridades gubernamentales en querer desarrollar en sus territorios dicha actividad, pero este fenómeno social que surge del desplazamiento voluntario y temporal de las personas a otras localidades fuera de su residencia habitual, impulsado por diversos motivos, es sumamente sensible, tomando en cuenta la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT,1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

Si bien autores como Maslow ya abordaba lo imperante que resulta la seguridad, esta puede involucrar diversas variables que el viajero toma en cuenta:

- Seguridad pública del destino receptor, donde el turista valora la posibilidad de transitar libremente por la localidad sin miedo a sufrir un acto delictivo propio de algún conflicto de la ciudad.
- Seguridad Médica, al existir destinos más propensos a otros a desarrollar enfermedades por condiciones geográficas y climáticas.
- Seguridad en la Información, considerando la confiabilidad de que la información facilitada para el arribo y permanencia en la localidad, y que ésta sea honesta y verídica.

- Seguridad Económica, aquí se hace referencia, no solo a la visión laboral del turista, sino también al riesgo de un cambio bursátil que pudiese afectar su viaje.

Son varios los investigadores que están analizando el concepto de riesgo y su vinculación con el sector turístico, tal es el caso de Yuan (2005) que considero que aquellos viajeros que visitaban familiares y amigos reducían su sensación de inseguridad, con respecto a aquellos que viajan solos, dicha teoría fue validada por Park y Reisinger (2010).

Por su parte Qi, Gibson y Zhang (2009) identificaron que variables que el turista no controla como puede ser la presencia de virus o bacterias representan un alto impacto para la calidad del destino, prueba de ello las crisis en México con la Influenza, Brasil con el Zika, Corea del Sur con el MERS, actualmente China con el Coronavirus, etc. Reconociendo la alta sensibilidad del sector turístico y tras un seguimiento del fenómeno social se considera que el desarrollo de la misma es multi-variable.

Otro estudioso de este tema es Tarlow, quien propone que para poder concretar políticas públicas efectivas en materia de seguridad turística, deben desarrollar cursos de acción prácticos que puedan minimizar o mitigar los efectos de eventos no deseados como ataques terroristas o de la delincuencia organizada hacia la población. Y si bien resulta imposible diseñar un programa que elimine el riesgo al 100%. Existen pasos que pueden tomarse, según el investigador desde políticas de protección alimentaria, de distribución de servicios hasta nuevas prácticas en materia de comunicación.

Si tomamos en cuenta que según cifras de DATATUR la llegada de turistas internacionales fue de 3.5 millones, superior en 143 mil turistas al observado en enero 2018 y equivalente a un incremento anual de 4.3%. El ingreso de divisas por concepto de viajeros internacionales ascendió a 2 mil 289 millones de dólares, lo que representa un incremento de 17.7% con respecto a enero de 2018.

Ante este hecho interviene una variable más que es la información emitida por medios de comunicación y redes sociales que transmiten datos que no siempre son verídicos y confiables. Dándose una paradoja entre seguridad percibida y real. Así en el desarrollo del trabajo se manifiesta como el turista confía que los riesgos les pasaran a otros y no a él. Y Mientras el visitante acumule experiencias positivas en la localidad, su percepción de vulnerabilidad se reduce, tal como lo manifiesta P. Tarlow (2011) en su modelo para disociar lo que sería la “percepción del riesgo.”

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio se realizó en la ciudad de Zacatecas, con el objetivo de generar un diagnóstico para identificar la percepción de seguridad en la localidad, dentro de una investigación mixta.

Se realizaron 300 encuestas a residentes en donde se requería por lo menos 2 años de residencia en la ciudad. Mismas donde las unidades de análisis eran: edad, género, los 3

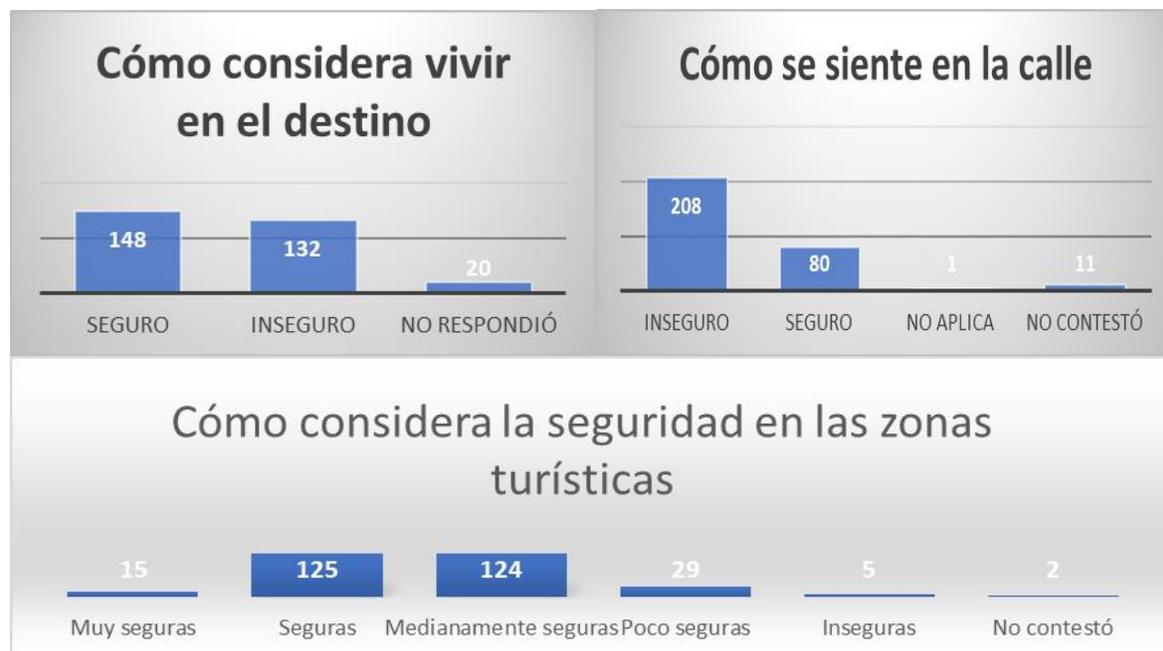
temas que le preocupan más (dentro de una gama de opciones), Si consideraba seguro vivir en Zacatecas, si se sentía seguro o inseguro en su casa, trabajo, en la calle, en el trabajo, en la escuela, en el mercado, en el centro comercial, en el banco, en el transporte público, en el parque, si notaron mayor presencia de cuerpos de seguridad, si conocen la presencia de la policía turística de la ciudad, si han visto o tenido contacto con la policía turística, cómo considera la seguridad en dónde hay más turistas, saber si la policía turística ayuda a fortalecer más la seguridad en Zacatecas, escolaridad, estado civil y ocupación.

Realizar 300 encuestas a turistas, las cuales consideraban los siguientes aspectos: lugar de residencia habitual, donde se logró captar un 81 % de turistas nacionales y un 19% de turistas extranjeros en su mayoría de EUA y un 2% de Canadá, mismos que fueron entrevistados en los atractivos turísticos más representativos de la ciudad, así mismo se les cuestionó sobre las mismas variables que a los residentes, agregando en cuantas veces había visitado Zacatecas, y si consideraba el viajar al destino le era seguro, así como el estar en hotel y atractivos turísticos y si sabía a dónde recurrir en caso de un incidente delictivo.

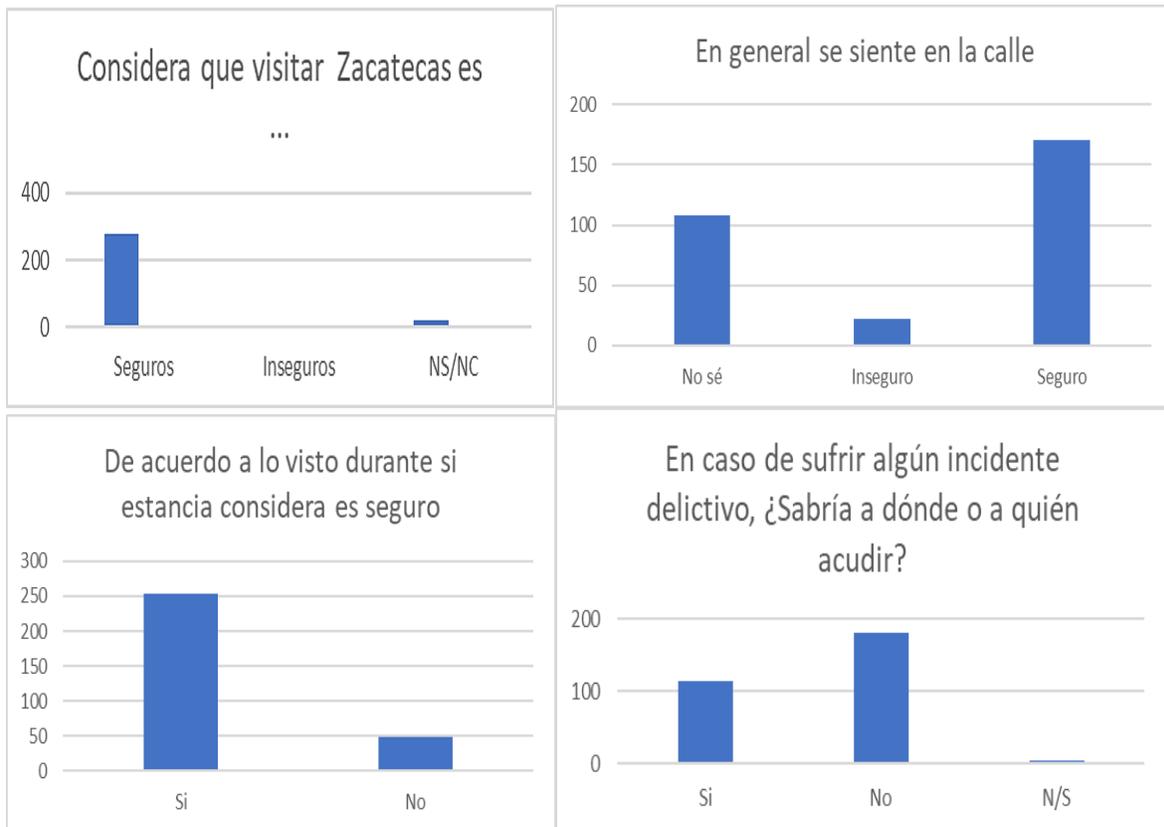
11 entrevistas semiestructuradas a policías turísticos y algunos encargados de Ministerios Públicos de la Ciudad. (entrevista grabada con el jefe de la policía turística).

RESULTADOS

En el instrumento aplicado a Residentes se identificó que 95.67 % de los encuestados tiene viviendo más de 2 años en Zacatecas, dando validez a sus respuestas, el 75 % de la población menor a 30 años, 59 % de mujeres, y dentro de los tres aspectos que más le preocupan están inseguridad, desempleo y pobreza a más del 52%. El 49 % considero que vivir en Zacatecas era seguro, 44% inseguro y 7 % no respondió.



Por su parte en los resultados del instrumento aplicado a los Visitantes, de los cuales el 96.34 % son nacionales y el 3.65% extranjeros, con un 72% menor a 30 años, un 75 % con la primera vez que visitan Zacatecas, mientras que el 12 % con una segunda ocasión y 13 % entre su tercera y cuarta vez. El 91.7% de los turistas consideró era seguro visitar Zacatecas, tan solo el 1.66% inseguro y el 6.97 no sabía, en sus hoteles el 96 % se sentía seguro y el 4 % no sabía, porcentajes muy similares de sus sensaciones en atractivos turísticos, restaurantes, mercado, banco y centro comercial. El 98 % de los turistas desconoce que hay policía turística en Zacatecas, por su parte la siguiente gráfica expone el desconocimiento de instancias de seguridad en el destino por parte de los vigilantes.



Durante la entrevista al encargado de la policía turística se nos informó que no se tenía el apoyo de alguna institución, lo cual dificultaba el estar más presente socialmente, así mismo se nos dio a conocer que no existía ningún ministerio público especializado en materia turística, por lo que en caso de algún Turista tuviese un siniestro puede acudir a cualquier MP en turno. Referente a incidentes registrados con Turistas indicó que solo se tiene registro de alrededor de 6 robos en sus años de experiencia en el puesto.

DISCUSIÓN

El turismo como actividad terciaria, se caracteriza por su naturaleza intangible, en donde la confianza del turista o viajero en la oferta del destino turístico es primordial para

su desplazamiento. De acuerdo con Tarlow y Korstanje (2014) el axioma del turismo con respecto a aquellos destinos percibidos como inseguros es, que están propensos a declinar ante su desaparición, considerando que hay quienes consideran que todo turista evita los espacios peligrosos, y que esto afecta negativamente a la economía que se basa en esta actividad. Siguiendo la hipótesis de estos estudiosos supondríamos que, el viaje turístico combina dos tendencias contrapuestas: la búsqueda de lo nuevo por vías ya conocidas.

Abordar la teoría acerca de la seguridad en la actividad turística ha llevado a diversos estudiosos a marcar tres grupos conceptuales que incluyen varios elementos que de acuerdo a sus teorías caracterizan la relación entre el turismo y la seguridad. Mansfeld y Pizam (1996) consideran un primer grupo conformado por aquellos conceptos que se enfocan en la naturaleza del peligro que pueda acechar al turista. Un segundo grupo que define los impactos de dichos acontecimientos generan en el sector turístico y por tercer grupo a las reacciones en corto, mediano y largo plazo de los distintos actores involucrados en la actividad.

Los acontecimientos de inseguridad en Zacatecas, así como el país entero, han traído consigo el abarrotamiento en medios y redes sociales rebasando por mucho los alcances de la promoción y publicidad turística de las diversas organizaciones turísticas, colocando a nuestro destino, como un anfitrión con riesgos. Si bien es cierto la búsqueda del riesgo cero, o de la seguridad absoluta, se encuentra no sólo lejos de nuestro alcance, sino que representa una verdadera ficción.

En el presente estudio se corroboró que la población residente al estar constantemente más expuesta a la información formal e informal, percibe a la localidad como un lugar seguro, pero mientras está en su casa o escuela, porque como lo observamos la percepción de riesgo aumenta al estar en la calle, mientras que los resultados que vierten las encuestas de visitantes indican que su sensación al visitar a Zacatecas era de seguridad, sin embargo la sensación varió al no asemejarse las cifras con respecto a creer que era un destino seguro.

Por su parte se denota la necesidad de atender a los cuerpos policíacos de materia turística, y donde podemos concluir que es una prioridad la Seguridad Turística para fortalecer a esta actividad y sus beneficios para la localidad.

REFERENCIAS

1. Korstanje, M. E. (2013). Preemption and Terrorism. When the Future Governs. *Cultura*, 10(1), 167-184
2. Qi, X.C., Gibson, H. y Zhang, J. (2009): "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sports & Tourism*, 14 (1): 43-67.

3. Park, K. y Reisinger, Y. (2010): “Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels”. *Tourism Geographies*,. 12 (1): 1-24.
4. Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996). *Tourism, crime and international security issues*. John Wiley & Sons.
5. Tarlow, P. (2011): “Tourism risk management in an age of Terrorism”. *Economía Autónoma*. VI (7): 18-30.
6. Yuan, M. (2005): “After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S”. *Ereview of tourism Research*, 3 (5): 103-108.

