



Septiembre 2017 - ISSN: 1988-7833

LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO INTEGRAMENTE PLANEADO BAHIAS DE HUATULCO, OAXACA MÉXICO: UN ESTADO DEL ARTE

Glenda Benazir Hernandez Peña ¹

Dra. Celeste Nava Jiménez ²

Dra. Rocío Esquivel Ríos ³

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Glenda Benazir Hernandez Peña, Celeste Nava Jiménez y Rocío Esquivel Ríos (2017): "La seguridad turística en el centro íntegramente planeado Bahías de Huatulco, Oaxaca México: un Estado del arte", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (julio-septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/seguridad-turistica-mexico.html>

Resumen

Desde tiempos muy remotos el turismo representa la oportunidad para que las personas se desplacen de su lugar de residencia hacia otro diferente, con la finalidad de adquirir experiencias nuevas, conocer gente y lugares nuevos. La interacción de diferentes grupos sociales dentro de un mismo territorio podría generar la existencia de posibles conflictos sociales, pues resulta complejo el esfuerzo por garantizar la seguridad al oriundo y al habitante local. El turismo ha representado también una actividad económica importante para los sitios y lugares que se visitan, este alcance de la actividad representa una gran responsabilidad para los gobiernos locales y para la sociedad en general, al tener la obligación de cuidar a aquellos que llegan a hacer turismo y protegerse así mismos respectivamente.

En este sentido la presente investigación se desarrolla en tres apartados, el primero presenta una descripción de la seguridad turística como concepto de estudio, el segundo describe el estado del arte de la seguridad turística en el centro íntegramente planeado bahías de Huatulco a partir de ciertas variables que se consideraron pertinentes para el estudio. La tercera parte de la investigación presenta la metodología y los hallazgos de la investigación en materia de la

¹ Candidata a Licenciada en Administración de Recursos Turísticos de la Universidad de Guanajuato, México. Para contactarla glen9242@gmail.com

² Dra. En Estudios Turísticos. Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad de La Salle Bajío, México y Profesora de la Universidad de Guanajuato. Para contactarla cnava@delasalle.edu.mx y c.nava@ugto.mx

³ Dra. Ciencias Administrativas. Profesora Investigadora de la Universidad del Mar. Campus Huatulco. Para contactarla chioesquivel@hotmail.com

seguridad turística en el destino. Por último las reflexiones apuestan a la consideración de la seguridad turística como uno de los factores que determinan la imagen del destino, además de considerarla como una variable para la construcción de políticas turísticas.

Palabras clave: Destino, Turismo, Santa María Huatulco, Seguridad.

Abstract

Tourism is a relatively new field of study, generally associated with economic and market research (Korstanje M., 2013), so research on tourism security is novel and represents a new field to be unveiled. One of the events that marked the beginning of this type of investigation was the events of September 11, 2001 (Korstanje, 2009) and although this research does not fully contemplate the study of this type of events it is important to study the implications that have These events in the psychological and statistical information of the visitors and the inhabitants of the tourist destination and in the birth of new topics of tourist research.

Incidents such as 11 September have strengthened the infrastructure and security mechanisms of the tourist system, for example in airports, where it has been assumed that security must be an inherent condition for the traveler, thus projecting air transport as one of the safest today.

In this sense, it is one of the main objectives of this research, as well as the qualitative analysis of the information that describes tourist facts on safety matter.

Key words: Destination, Tourism, Santa María Huatulco, Security.

Introducción

El turismo es un campo de estudio relativamente nuevo, generalmente asociado con investigaciones de tipo económico y de mercado (Korstanje M. , 2013) por lo que las investigaciones en materia de seguridad turística son novedosas y representan un campo nuevo a develar. Uno de los sucesos que han marcado el inicio de este tipo de investigación fueron los hechos del 11 de septiembre del 2011 (Korstanje, 2009) y aunque esta investigación no contempla por completo el estudio de este tipo de eventos es importante estudiar las implicaciones que tienen estos acontecimientos en la información de carácter psicológico y estadístico de los visitantes y de los habitantes del destino turístico y en el nacimiento de nuevos tópicos de la investigación turística.

Incidentes como el 11 de septiembre han fortalecido la infraestructura y mecanismos de seguridad del sistema turístico, por ejemplo en los aeropuertos, donde se ha asumido que la seguridad debe ser un estado inherente al viajero, proyectando así al transporte aéreo como uno de los más seguros hoy día.

En este sentido, sondear algunas variables que impactan el estado actual que tiene la seguridad turística del centro integralmente planeado bahías de Huatulco en México, es uno de los principales objetivos de esta investigación, así como también el análisis cualitativo de la información que describe hechos turísticos en materia de seguridad.

La seguridad turística como concepto de estudio

“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad, y a la seguridad de su persona” (Organización de las Naciones Unidas, 1948)

Se entiende como seguridad turística a 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, 1989). Regularmente el término es aplicado únicamente a la seguridad exclusiva del turista, sin embargo, no se puede olvidar que ésta atiende no solamente a los visitantes, si no a los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras de los destinos turísticos. Bajo esta perspectiva garantizar la seguridad física, jurídica y patrimonial de todos los actores involucrados en esta actividad, principalmente los turistas es aspiracional para los destinos turísticos (González, Rodríguez, & Hernández).

La percepción de la seguridad-inseguridad de los seres humanos, remite a una pluralidad de factores que la determinan, siendo la resultante de múltiples causas sociales, políticas, culturales y psíquicas, tanto conscientes como inconscientes (Ey, 1989) provocando que la percepción sea totalmente subjetiva, pues el ser humano se construye en la diversidad de visiones del entorno; por lo tanto la seguridad no es un concepto que se construya a partir de una sola raíz, es multifactorial y esto lo hace ya complejo desde su conceptualización.

La seguridad es un término que está asociado con el concepto de miedo, es decir, cuando un visitante siente miedo de estar en algún lugar, inmediatamente lo percibe como inseguro y viceversa. En este sentido el turista se interrelaciona con empresas y con servicios públicos, en esta interacción el turista percibe la seguridad; la elección del destino, su estadía y el goce de su esparcimiento estarán condicionados principalmente por ese factor (López, 2002). Según Korstanje (2009) es un disparate que las sociedades modernas sean espacios sociales donde a pesar de la modernidad, el sentimiento de inseguridad permea en todos los estratos sociales.

Medir el concepto de seguridad, varía de sujeto a sujeto, además de que es necesario tomar en cuenta que el sentimiento de inseguridad está influenciado por creencias, actitudes experiencias que no necesariamente tienen que ver con el delito (Torrente, 2001).

Aludiendo a Peter Tarlow en Korstanje (2014) la seguridad tiene contenido varias trazas que se describen a continuación:

- La tecnología ha provocado que los lugares sean más seguros.
- Los destinos turísticos que se perciban como inseguros tienen un camino asegurado hacia la decadencia.

La seguridad es, a nivel internacional, una de las variables de medición del Travel and Tourism Competitiveness Report del World Economic Forum del año 2017, en la categoría de Ambiente propicio. En dicho reporte México se encuentra en el lugar 22 de la lista del ranking mundial en

cuanto a competitividad turística se refiere. El cuestionamiento importante es si el concepto de seguridad turística podría ser considerado para establecer un análisis crítico de la competitividad turística al interior del país, evaluar las ventajas de su inclusión sería interesante.

En materia turística la seguridad a nivel internacional ha permeado incluso en la elección del destino internacional del viaje, por medio de recomendaciones que se emiten por organismos gubernamentales hacia sus ciudadanos.

Tabla 1. Factores que condicionan la Seguridad Turística desde la óptica de la demanda.

Factor	Consideraciones	Variable
Disponibilidad de la Información	La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma.	Seguridad Pública Seguridad Social Seguridad Medica Seguridad informativa Seguridad Económica Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos Seguridad vial y de Transporte Seguridad Ambiental
Entorno de los lugares que visita o por los que transita	Este aspecto proporciona al turista una imagen del lugar y condiciona el pleno goce del esparcimiento del mismo.	Seguridad de los Servicios Turísticos
Presencia Policial y de Seguridad privada uniformada	Si bien la seguridad es una sensación de orden subjetivo, esta sostiene percepciones objetivas y reales. La presencia policial proporciona tranquilidad al turista; si el efectivo de seguridad habla el mismo idioma del visitante, contribuye así a la información.	Seguridad Pública Seguridad Social
Falta de Concientización	El turista por lo regular se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes; lo cual ocasiona el descuido y la negligencia por parte de éste.	Seguridad informativa
El turista no denuncia los delitos sufridos.	Algunas veces por vergüenza, otras para no perder tiempo; los problemas de turista deben ser	Seguridad de los Servicios Turísticos

	atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios.	
Personal de seguridad con idioma e extrovertido	Se debe establecer una interrelación con el turista que permita obtener información no perceptible por la simple observación. Esto no quiere decir que todos los agentes de seguridad deban saber idiomas, es suficiente con que una persona por instalación o servicio esté debidamente capacitada en este aspecto, por ejemplo, en un hotel, en un centro comercial, por mencionar algunos.	Seguridad Pública Seguridad Social Seguridad Medica Seguridad informativa Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos Seguridad vial y de Transporte
CPTED (Crime prevention through environmental design)	La prevención del crimen a través del diseño ambiental; si los factores de higiene e iluminación son debidamente atendidos ya se habrán cumplido con las principales pautas.	Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos Seguridad Ambiental
Trabajo conjunto, integración con empleados y unidades de trabajo de los destinos turísticos	La seguridad no puede ser indiferente para los prestadores de servicios; por lo que estos deben acatar las normas relativas al tema.	Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos Seguridad vial y de Transporte Seguridad Ambiental
Control de antecedentes de los empleados del turismo.	Es importante saber quién trabaja para la empresa, que experiencia tiene y si puede o no tener una tendencia a conductas deshonestas.	Seguridad Medica Seguridad Económica Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos
Mantenimiento del orden	Es de vital importancia establecer pautas o normas relativas a las conductas de los turistas, así como de los prestadores de servicios y las comunidades receptoras.	Seguridad Pública Seguridad Social Seguridad Medica Seguridad informativa Seguridad Económica Seguridad de los Servicios Turísticos Seguridad de Recreación de Eventos Seguridad vial y de Transporte Seguridad Ambiental

Fuente: Elaboración propia con base a (Grünewald, La Seguridad de la actividad Turística. La percepción desde la óptica de la demanda, 1989)

Una aportación más para la identificar la percepción de la seguridad turística lo proporciona (Handsuh, 2000), en la tabla 2 se describe su aportación.

Tabla 2. Factores de Valorización de la Seguridad por parte del Turista.

Calidad en la atención	Calidad urbana del destino	Valoración negativa
Oferta recreativa y atrayente	Tranquilidad	Falta de cordialidad de la población residente
Calidad y atención personalizada de los prestadores de servicios.	Higiene del destino	Precios altos
Buena calidad de la Gastronomía.	Calidad ambiental	Mala atención
	Buen clima	Falta de desarrollo comercial
	Posibilidad de conocer otras personas y culturas	Ausencia de información de las actividades a desarrollar
	Seguridad	Mala calidad de la gastronomía
		Deficiencias Urbanas en el destino
		Contaminación acústica y visual
		Falta de Higiene en los espacios recreativos y Públicos
		Degradación Ambiental
		Mal Clima
		Falta de Actividades Recreativas
		Inseguridad Social y Médica
		Deficiente Accesibilidad al destino.

Fuente: Elaboración propia en base a Handsuh, 2000

Un paso adelante en la construcción de la seguridad turística como concepto de estudio sería la creación de un índice de seguridad turística de los destinos turísticos que debe versar a partir de la identificación de otros índices como: seguridad e incidencia de accidentes o actos delictivos, índice de respuesta o solución a los conflictos, pero alineado a los turistas y visitantes. Todos estos son

dependientes del grado de establecimiento de procesos sociales y legales, que permitan la actuación de las autoridades correspondientes en los destinos.

Estado del arte de la seguridad turística en el centro Integralmente Planeado Bahías de Huatulco

El trabajo de investigación se centra en el estudio del Estado de Oaxaca, particularmente en el municipio de Santa María Huatulco⁴, con la finalidad de conocer los impactos que la seguridad turística tiene en el destino desde la mirada y percepciones que tienen varios actores de la actividad turística en el destino.

Bahías de Huatulco se ubica en el flanco litoral del municipio de Santa María Huatulco en Oaxaca, México. El sitio cuenta con 35 kilómetros de costa en los que se ubican 9 bahías y 36 playas. El sitio donde se emplaza el destino fue descubierto en 1969 por una delegación de funcionarios del Banco de México a quienes se había encomendado explorar el litoral mexicano para detectar sitios con potencial para el desarrollo turístico (FONATUR, 1999). Desde los primeros estudios técnicos, las Bahías fueron consideradas de alto potencial turístico-recreativo (López & Vera, 1999).

Al concluirse las carreteras Puerto Escondido-Salina Cruz y la de Oaxaca-Pochutla, FONATUR⁵ dio inicio a los trabajos del complejo turístico Bahías de Huatulco, el cual constituye el Centro Integralmente Planeado (CIP) de más reciente creación en México (Mendoza, Monterrubio, & Fernandez , 2011).

El polígono del CIP Huatulco es de 20, 975 hectáreas expropiadas por FONATUR, extensión destinada en un 6,35 % al desarrollo turístico, 3.45% a la zona urbana y 90.19 % para la conservación ecológica (FONATUR, 2013).

Con base al Atlas Turístico de INEGI⁶ (2011) Huatulco tiene la siguiente segmentación turística en un total de 23 atractivos turísticos:

- ✓ Sol y playa (13 atractivos)
- ✓ Turismo Cultural (1 atractivo)
- ✓ Turismo Religioso (1 atractivo)
- ✓ Turismo deportivo (2 atractivos)
- ✓ Turismo de aventura (1 atractivo)
- ✓ Turismo de Naturaleza (2 atractivos)
- ✓ turismo experiencial (1 atractivo)

En términos de antecedentes de seguridad turística, el Estado de Guerrero fue el pionero en la creación de la policía turística, dicha gestión se estableció en el Plan Sectorial de Turismo de la

⁴ Periodo de aplicación

⁵ Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

⁶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Dirección de Turismo 1993-1996 del municipio de Acapulco de Juárez. A partir de aquí varios estados de la República Mexicana han establecido una Policía Turística, ver la siguiente tabla.

Existencia de Policía Turística por regiones	
Centro Occidente	Policía Turística
Morelia, Michoacán	Información no disponible
San Luis Potosí	Si
San Miguel de Allende	Si
San Juan de los Lagos Jalisco	Si
Riviera Nayarit; Nayarit	Si
Puerto Vallarta, Jalisco	Si
Querétaro, Querétaro	Si
Manzanillo, Colima	Si
León, Guanajuato	No (En Proyecto)
Guanajuato, Guanajuato	Si
Zona Centro	Policía Turística
Xalapa, Veracruz	Si
Pachuca, Hidalgo	No
Tlacotalpan, Veracruz	Si
Tlaxcala, Tlaxcala	No
Ixtapan de la Sal, Estado de México	No
Puebla, Puebla	Si
Ciudad de México	Si
Boca de Rio, Veracruz	Si
Cuernavaca, Morelos	Si
Chalma, Estado de México	No
Noreste, Golfo	Policía Turística
Zacatecas, Zacatecas	Si
Torreón, Coahuila	Si
Tampico/Madero; Tamaulipas	Si
Monterrey, Nuevo León	Si
Pacífico Este	Policía Turística
Oaxaca, Oaxaca	Si (Policía Turística Estatal)
Huatulco, Oaxaca	Si (Policía Turística Estatal)
Acapulco, Guerrero	Si

Noreste	Policía Turística
Tijuana, Baja California	Si
Mazatlán, Sinaloa	No
Los Cabos, Baja California Sur	Si
Hermosillo, Sonora	Si

Ensenada, Baja California	Si
Península de Yucatán	Policía Turística
Campeche, Campeche	Si
Cancún, Benito Juárez Quintana Roo	Si
Cozumel, Quintana Roo	Si
Mérida, Yucatán	Si
Playa del Carmen, Quintana Roo	Si
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	No

Fuente: Elaboración propia con base a entrevistas a investigadores de turismo de la Universidad de Guanajuato

Lo que significa que la creación, especial de un mecanismo para la salvaguarda del bienestar de los turistas y viajeros está en la lista de lo importante y de lo necesario para la gestión de los destinos turísticos.

Metodología y hallazgos

La metodología que se utilizó en la investigación fue la encuesta directa, la observación directa y la entrevista. Se entrevistaron a 300 residentes y a 300 visitantes, así como a las instituciones policiacas, ministerios públicos, jefe de policías e instituciones de apoyo del municipio. Descripción de la metodología:

Figura 1. Características de la aplicación y desarrollo de la metodología.



Segmento residentes: Principales hallazgos en la investigación

Tabla 3: Resultados sobre datos generales del encuestado residente.

Cantidad	Residencia	Percepción de Huatulco	Contacto con policía	Escolaridad	Ocupación
Mujeres 51%	Más de un año 72%	Seguro 53%	No 60%	Universidad 33%	Profesionista independiente 25%
Hombres 49%	6 meses a un año 16%	No sabe no contestó 5%	Sí 40%	Preparatoria 29%	Iniciativa privada 20%
	6 meses 12%	Inseguro 42%		Secundaria y Maestría 16%	Estudiante 17%
				Doctorado y Primaria 3%	Trabajador de gobierno 17%
					Hogar 11%
					Pensionado/ jubilado 6%

					Desempleado 4%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados

Tabla 4: Resultados sobre percepciones sobre seguridad del encuestado residente.

Preocupación⁷	Casa⁸	Trabajo	Calle	Presencia policiaca	Conocimiento de la PT	Seguridad en la ZT
Pobreza 54%	Inseguro 90%	Seguro 73%	Seguro 52%	Sí 59%	Sí 63%	Seguras 26%
Desempleo 16%	Seguro 10%	Inseguro 19%	Inseguro 46%	No 41%	No 37%	Inseguras 25%
Narcotráfico 10%		No sabe /no contestó 8%	No sabe /no contestó 2%			Medio seguras 23%
Economía 10%						Poco seguras 15%
Inseguridad 5%						Muy seguras 10%
Desastres naturales 2%						No sabe/ no contestó 1%
Corrupción 2%						
Educación 1%						

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados

Datos adicionales de las encuestas a los residentes

Del 53% de los residentes, es decir, 159 personas perciben “seguro” a Huatulco, de esos 159 encuestados, el 98.1% se sienten seguros en su casa y el 1.8% no se siente seguro en su casa. El 79.24% se siente seguro en su trabajo, el 10% se siente inseguro y el 10.69% no contestó a la pregunta. El 66.66% se siente seguro en la calle, el 32.70% se siente inseguro, el 0.62% no contestó. El 39.62% se siente seguro en la escuela el 12.57% se sienten inseguros para el 47.79% no aplica. El 69.18% se siente seguro en el mercado el 23.89% se siente inseguro y el 6.91% no aplica o no contestó. El 81.76% se siente seguro en el centro comercial, el 15.72% se siente

⁷ La variable es: temas preocupantes entre la población local. La pregunta fue:

⁸ La pregunta fue:

inseguro, el 1.88% no contestó. El 78.61% se siente seguro en el banco, el 21.38% se siente inseguro.

El 25.15% se siente seguro en el transporte público, el 25.15 se siente inseguro, y el 7.54% no contestó. El 74.21% se siente seguro en el parque, el 23.27% se siente inseguro y el 2.51% no contestó. El 62.89% de los encuestados creen en base a su experiencia que a seguridad en el destino mejorará, el 25.15% cree que seguirá igual, el 11.32% cree que empeorará, y el 0.62% no contestó.

El 77.98% de las personas encuestadas sienten la presencia policíaca, el 20.75% no lo siente o percibe, y el 1.25% no contestó. El 74.21% conoce a la policía turística, el 25.78% no la conoce. El 33.9% sí ha tenido contacto con la policía el 66.03% no ha tenido contacto con la policía turística. El 16.98% cree que en las zonas donde hay más afluencia turística es muy seguro, el 38.99% cree que es seguro, el 27,67 cree que es medianamente seguro, el 8.17% cree que es poco seguro, el 7.54% cree que es inseguro, el 0.62% no contestó. El 77.98% cree que la policía turística ayuda a fortalecer la seguridad en el destino, el 22.01% no cree que ayuda, y el 0.68% no contestó.

El 8.8% trabaja en gobierno, el 17.61% trabaja en la iniciativa privada, el 10.69% trabaja en el hogar, el 30.81% trabaja en comercio, el 12.57% son profesionistas independientes, el 2.51% está desempleado, y el 14.46% son estudiantes.

Segmento visitante: Principales hallazgos en la investigación

Tabla 5: Resultados sobre datos generales del encuestado visitante.

Cantidad	Concurrencia	Percepción	Contacto con policía	Escolaridad	Residencia
155 hombres	Primera vez 31%	Seguro 93%	No 79%	Universidad 67%	Nacional 94%
148	Segunda vez	Inseguro	Si 21%	Preparatoria	Extranjero

mujeres	56%	6%		24%	6%
	Cuarta o más 13%	No sabe 1%		Secundaria 5%	
				Maestría 2%	
				Doctorado 1%	
				Primaria 1%	

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados

Entre los estados de origen de los turistas en la Ciudad de Huatulco se encuentran: Aguascalientes, Baja California, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

Tabla 6: Resultados sobre percepción de la seguridad turística de Huatulco del encuestado visitante.

Variable	Seguridad hotel	Seguridad atractivos turísticos	Seguridad en Restaurantes	Seguridad en la calle	Seguridad en el mercado	Seguridad en el centro comercial
Seguro	99%	97%	99.33%	81.66%	79.33%	73.33%
Inseguro	1%	3%	2%	17.33%	11%	6%
No sabe/ No Contesto				2.6%	11.33%	22.33%

Tabla 6.1: Resultados sobre percepción de la seguridad turística de Huatulco del encuestado visitante.

Variable	Seguridad en el Banco/Cajero	Seguridad en Transporte Público	Seguridad en el Parque/ Lugares de Recreo	Seguridad del Turista ya en la ciudad (visto en el destino)	Notada presencia policiaca en las calles	Conoce la Policía Turística
Seguro	82.66%	58.33%	90.66%	Buena	Si 71.33%	Si 27.66%

				83.33%		
Inseguro	11 %	10.66%	4.33%	Regular 15.66%	No 27.33%	No 70%
No sabe/ No contestó	8%	32.66%	6.6%	Mala 2.33% Nc/ Ns 0.33%	NC/NS 3%	Nc/Ns 4%

Tabla 6.2 Resultados sobre percepción de la seguridad turística de Huatulco del encuestado visitante.

Ha tenido contacto con la Policía	En caso de sentirse Inseguro la siente que la Policía Turística lo ayudaría	Sabe a dónde acudir si hay un Incidente Delictivo	Sabe a dónde acudir si hay un Incidente de Salud	Sabe a dónde acudir si necesita información turística	Sabe a dónde acudir si hay un incidente Económico (robo de tarjetas efectivo etc.)
Si 17.66%	Si 78.33%	Si 63.33%	Si 79.33%	Si 80.66%	Si 73.66%
No 83.33%	No 17.33%	No 34.33%	No 20.66%	No 18 %	No 25.66%
Ns/Nc 0.33%	Ns/Nc 6%	Ns/ Nc 4%	Ns/Nc 1.6%	Ns/Nc 3%	Nc/Ns 2.3%

Tabla 6.3 Resultados sobre percepción de la seguridad turística de Huatulco del encuestado visitante.

Sabe a dónde acudir si hay un incidente en el Transporte Público	Sabe a dónde acudir si ocurre un incidente con algún prestador de Servicios Turísticos.
Si 33.66%	Si 48.33%
No 57.33%	No 44.66%
Ns/NC 10.66%	Nc/Ns 8.66%

Datos adicionales de las encuestas a los visitantes

De las 300 personas encuestadas 283 dijeron que les parecía seguro el destino de Huatulco, de estas 283 personas el 63.60% de los encuestados tienen la Universidad terminada, el 18.37% la preparatoria, el 9.54% con maestría, el 3.88% con secundaria, el 2.82% no contestó, el 1% tiene doctorado, y el 0.35% tiene primaria. En general a Huatulco se le percibe como un destino turístico seguro.

El 30.38% trabajan en la iniciativa privada, 14.84% en gobierno, el 7.77% es comerciante, el 11.30% son profesionistas independientes, el 4.94% son pensionados, el 0.70% son desempleados, el 19.43% son estudiantes, el 2.82% trabaja en el hogar, el 7.77% no contestó.

El 27% conoce a la policía turística; 68.55% no la conoce, y el 3% no contestó.

El 78.44% de las personas encuestadas piensa que la policía turística podría ser de ayuda en caso de necesitarlo, el 15.54% cree que no, y el 5.65% no contestó. El 71.73 ha notado la presencia en las calles de los cuerpos de seguridad como: policía estatal, policía federal, ejército o policías auxiliares, el 25.79% no ve presencia policiaca, y el 2.12% no contestó, el 86.21% según lo visto en el destino piensa que la seguridad es buena, el 12.36% piensa que es regular, y el 0.70% cree que es mala.

El 63.60% de las personas saben a dónde acudir si tienen algún incidente delictivo, el 32.15% no sabe a dónde acudir, y el 3.88% no contestó. El 78.44% sabe a dónde acudir si hay algún incidente de salud, el 19.78% no sabe a dónde acudir, y el 1.41% no contestó. El 72.43% de las personas encuestadas sabe a dónde acudir si tiene algún incidente económico, ya sea robo de tarjetas, fraudes, o robo de efectivo, el 25.08% no sabe a dónde acudir, y el 2.12% no contestó. El 48.40% de las personas sabe a dónde acudir si tiene algún incidente con los prestadores de servicios turísticos, el 55.83% no sabe, y el 10.95% no contestó. El 32.86% de los encuestados sabe a dónde acudir si hay algún incidente con el Transporte Público, el 55.83% no sabe a dónde acudir y el 10.95% no contestó.

Esta información refleja que el orden de los posibles incidentes más valorados por los turistas en función del mayor conocimiento para un seguimiento oportuno es: salud, económico, delictivo, prestadores de servicios y transporte público. El 81.87% de las personas encuestadas si sabe a dónde acudir si necesita información de algún atractivo, el 15.54% no sabe, y el 2.82% no contestó.

Segmento Cuerpo Policiaco⁹: Principales hallazgos en la investigación

Es importante declarar que a la fecha del levantamiento de información el municipio de Santa María Huatulco no cuenta con Ministerio Público especializado en materia turística. El apoyo que la

⁹ Aproximadamente 50 elementos de la Policía Estatal de los cuales 11 se desarrollaron como policías turísticos al momento de la investigación.

policía turística tiene con otras instituciones de apoyo para atender la ocurrencia de algún incidente donde se vean implicados los turistas está presente y se realiza con: a) Sub- dirección de Seguridad Pública Municipal y b) Protección civil y Bomberos de Huatulco.

La operatividad de la policía turística del municipio, que depende de la Secretaría de Seguridad Pública, funciona de la siguiente manera: los apoyos que existen provienen de la Federación; el policía turístico percibe un bono federal y comisiones adicionales al sueldo base¹⁰ como policía estatal. Reciben un bono de alimentación, pero no así por concepto de viáticos. Éste último solo lo reciben los policías turísticos del municipio de Puerto Escondido.

Un policía turístico percibe casi el mismo sueldo base que un policía estatal, el trabajo que desarrolla el primero está más apegado a un trabajo de proximidad social, es por vocación y gusto de los policías que lo desarrollan. Es decir, el cuerpo policiaco turístico se gestiona a partir de los mismos elementos de la policía estatal y/o municipal, corresponde al rol que les toca realizar en una fecha específica.

Parece ser que el espacio de concentración de los elementos de la policía turística es un módulo donde se reúnen 10 elementos para dar atención a las llamadas de incidencia de accidentes en materia turística. Particularmente en la ejecución de su trabajo es difícil contar con la gasolina necesaria para acudir a los llamados, esto es un factor que debe preocupar a los trabajadores, pero también al director de la Policía, al reducir la posibilidad de actuación.

En resumen, el cometido de un policía turístico se desarrolla bajo las siguientes características:

Tabla 7. Perfil del Policía Turístico de Santa María Huatulco, Oaxaca México. Elaboración propia con base a las entrevistas¹¹.

Sexo	Edad	Antigüedad en la corporación	Escolaridad
Femenino	30	Menos de 1	Preparatoria
Masculino	39	10 años	Secundaria
Masculino	37	2 años	Primaria
Masculino	37	8 años	Preparatoria
Masculino	36	4 años	Primaria
Masculino	35	4 años	Secundaria
Masculino	30	5 años	Secundaria
Masculino	29	5 años	Secundaria
Masculino	28	6 años	Secundaria
Masculino	27	3 años	Preparatoria
Masculino	19	1 año	Preparatoria

Fuente: Elaboración propia con base a las entrevistas realizadas.

¹⁰ Aproximadamente \$4,100.00 mensuales.

¹¹ Once elementos entrevistados.

Tabla 8. Lo provechoso y lo adverso de la policía turística del centro Integralmente Planeado Bahías de Huatulco, México. Elaboración propia con base a la información de campo.

Lo provechoso	Lo adverso
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cursos de historia. ✓ Cursos de inglés. ✓ Curso especial para pertenecer a la policía turística. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No tienen un sueldo extraordinario al de policía estatal. ✓ No tiene un espacio conveniente para la atención necesaria. ✓ No hay bono para viáticos. ✓ El pago es reducido. ✓ El combustible para el traslado en las unidades es insuficiente, escaso.

Fuente: Elaboración propia con base a las entrevistas realizadas.

Huatulco como un Centro Integralmente Planeado en México da cuenta de la existencia restringida de mecanismos y medios que procuren el bienestar del turista y viajero, la planeación con la que han emergido ciertos CIP'S en México no necesariamente fue aquella que integró todos elementos necesarios para salvaguardar la integridad de los turistas. Ciertamente al día de hoy se puede decir que Huatulco es un destino que se aflige por la vulnerabilidad de sus visitantes y por los incidentes que puedan agravar su integridad.

Reflexiones sobre la seguridad turística en contraste con el destino turístico

El viaje es un hecho social que implica la posibilidad de sentirse seguro en y durante el desplazamiento, la seguridad del viajero puede tornarse como un sentimiento inherente al viaje, casi como un derecho. Es curioso mencionar que los mercados emergentes, que paradójicamente son los más inseguros, representan los destinos de mayor crecimiento para el gasto en viajes según Council (2007).

Las políticas de seguridad en un destino turístico deben considerar la seguridad del visitante en tres momentos de su viaje, antes del inicio del mismo, durante el viaje y posteriormente. Resulta imprescindible la regulación en los destinos en materia de seguridad turística, el avance en la gestión de diversas variables de seguridad turística seguramente invitará al turista a visitar lugares que se construyen en el imaginario colectivo como inseguros. Como menciona Conde (2009) es

fundamental reconocer las carencias para una completa y atractiva oferta turística; esto implica el impulso de políticas públicas, la refuncionalización de la política turística y del esquema educativo, el avance del multiculturalismo y del pluralismo jurídico, la dialogicidad en torno a las políticas de control social.

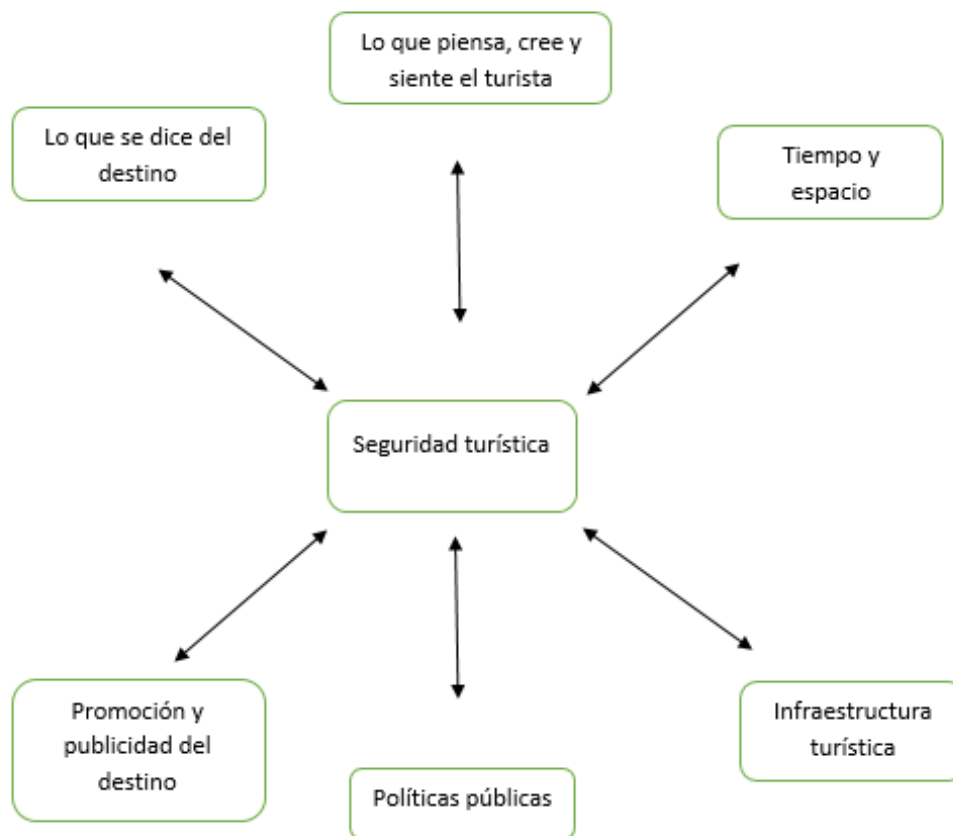
Es interesante el abordaje de este concepto en materia de los estudios turísticos pero al mismo tiempo resulta difícil su determinación como concepto de estudio por la multifactorialidad que lo rodea. En este sentido, la seguridad turística abona a una dualidad entre el turista y el destino turístico, pues como menciona Tarlow *op cit.* Korstanje (2016) el turista busca en su viaje lo nuevo por medio de lo ya conocido. Posiblemente este comportamiento es para reducir el factor de riesgo y así percibir al destino como seguro.

Entonces se puede considerar que la seguridad turística puede estar determinada por el conocimiento de los medios que hacen posible el viaje turístico, es decir, a mayor conocimiento de los medios, mayor percepción de seguridad turística durante el viaje. Y como afirma Tarlow *op cit.* Korstanje (2016) la curiosidad por conocer algo nuevo debe estar asociado a la infraestructura del destino turístico. Es decir en la gestión de los destinos turísticos, el factor clave que propiciará que la seguridad turística aumente o existe *per se* es la infraestructura.

Pero no solo la existencia misma de la infraestructura sino toda la gestión y procesos que hacen que la infraestructura funcione correctamente. En este sentido la policía turística, el ministerio de policía turística, las personas, los procesos, entre otros, se convierten en elementos clave del desarrollo organizacional de la infraestructura y de la gestión en la seguridad turística de los destinos.

Para estudiar la seguridad turística como un hecho social, se propone el siguiente esquema:

Figura 2: Propuesta de conceptualización de la seguridad turística.



Fuente: Elaboración propia

En esta imagen se desea expresar que el concepto de seguridad turística, en y para los estudios turísticos, podría contemplar las variables que integran el gráfico desde dos sentidos, el primero se refiere a todo lo que le compete al destino o a su gestión turística municipal. Esto incluye todo lo que, desde la infraestructura turística se necesita, para tener, dar o proveer seguridad al turista, es decir: policías, ministerios, agencias, sistemas, procesos, tecnología, desarrollo o gestión, etc.

La política pública se percibe como un mecanismo de la gestión municipal para prevenir y solucionar posibles conflictos o problemas derivados y consecuenciales de la seguridad turística, colaborando en mantener o conservar el orden en la dinámica entre turista-sociedad. La política sobre seguridad turística debería ser el eje rector para que se desarrolle una seguridad en el destino, contemplando los posibles eventos delictivos y sus sanciones en función de planes, programas, normas o leyes. En la gobernanza nacional de los destinos turísticos, Osorio, Ramírez y Viesca (2017) mencionan que las políticas públicas se enfocarán principalmente en el eje de la sustentabilidad incorporando aspectos de seguridad y ordenamiento territorial.

La promoción y publicidad del destino actúa como elemento semiótico del destino expresando realidades- verdaderas o no- sobre la situación social, económica y política del destino. En ocasiones este eje promocional fomenta, alienta o desalienta el actuar en el viaje turístico.

La seguridad en términos turísticos implica un estudio muy profundo de categorías, que bien se mencionan en los trabajos de Korstanje (2009,): miedo, temor, conflicto, pánico y culpa; y que seguramente una investigación de carácter filosófico repercutirá positivamente en los avances de este tipo de investigaciones. En una primera instancia el destino turístico tiene que reconocer que la seguridad turística es inherente a la gestión turística municipal desarrollada e implementada para la organización del destino. Hoy día y bajo el contexto socio-político en el que se desarrollan los destinos, la seguridad es ya un factor decisivo en el contexto del viaje y permanencia del turista en su destino.

Bibliografía

Atlas Turístico de INEGI 2011

Conde, N. (2009). *La Importancia de la Traversalidad disciplinaria en el estudio de la Seguridad y el Turismo. XI Nacional y V Internacional de SECTUR/CESTUR y 3 Congreso Nacional de la AMIT* (pág. 7 al 9 de octubre). El Colegio de la Frontera Norte Tijuana, B.C.: SECTUR.

Dávila López, A. (2015). *Centros Integralmente Planeados (CIPS) en México: el proyecto turístico del FONATUR. QRU: Quaderns de Recerca en Urbanisme*, (5/6), 270-285.

Ey, H. (1989). *Tratado de psiquiatría*. USA: Masson.

FONATUR. (1999). *Los 25 años de fondo Nacional de fomento al turismo. Mexico: UNAM/FONATUR*.

González, G. H., Rodríguez, I. S., & Hernández, A. G. (s.f.). *Turismo y Diversidad cultural en la huasteca potosina: Una propuesta de Análisis de seguridad turística*.

Grünnewald, L. (1989). *La Seguridad de la actividad Turística. La percepción desde la óptica de la demanda*. Argentina: Foro de Seguridad Turística, Departamento de Seguridad Turística Subsecretaría de Turismo y Deporte de Argentina.

Handszuh, H. O. (2000). *Colaboración de la Organización mundial del turismo con la ISO*. Madrid, España: OMT Organización Mundial del Turismo.

Korstanje, M. (2007). *Antropología del Turismo*. eumed.

Korstanje, M. (2009). *Interpretando el Génesis del Descanso: una aproximación a los mitos y rituales del turismo*. Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 7(1), 99-113.

Korstanje, M. (2012). *Los Riesgos y el sistema Turístico: Una nueva Aproximación*. Anuario Turismo y Sociedad Vol XIII, 99-116.

Korstanje, M. (2013). *Primer ensayo de Filosofía del Turismo: el nacimiento de la calesita*.

Korstanje, M., Tarlow, P., & Geoffrey, S. (2014). *Disasters in Postmodern Times: The 2011 Japan*.

Lopez, G. V., & Vera, R. F. (1999). *La reorientación en los destinos del litoral planificado: Caso de Estudio Bahías de Huatulco, Oaxaca (México)*. Alicante: Universidad de Alicante.

Mendoza, O. M., Monterrubio, C. J., & Fernandez, A. M. (2011). *Impactos Sociales del Turismo en el Centro Integralmente Planeado (CIP) Bahías de Huatulco, México*. Ges Tur Valdivia, 47-63.

Osorio, M. Ramírez, I. y Viesca, C. (2017). *Tendencias del Turismo hasta el 2030. Contrastes entre lo internacional y nacional*. En *Temas pendientes y nuevas oportunidades de cooperación en turismo* ED. Marta Gemma Nel-lo Andreu y Alba Font Barnet

Torrente, D. (2001). *Desviación y Delito*. Madrid: Alianza.