



[www.eumed.net/rev/turydes/](http://www.eumed.net/rev/turydes/)

Vol 6, Nº 14 (Junio/junho 2013)

## LA SEGURIDAD EN LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA DE GALICIA

**Jaime Álvarez de la Torre**<sup>1</sup>.

Doctorando en Dirección y Planificación del Turismo en Universidad de A Coruña. [jaime.delatorre@udc.es](mailto:jaime.delatorre@udc.es)

**Diego Rodríguez-Toubes Muñiz**<sup>2</sup>.

Profesor doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo en Universidad de Vigo. [drtoubes@uvigo.es](mailto:drtoubes@uvigo.es)

### Resumen

Los impactos potenciales que pueden afectar al turismo se han incrementado en los últimos años. Una crisis es un suceso inesperado que influye en la confianza del visitante en un destino y afecta a la capacidad de seguir funcionando con normalidad. La gestión de crisis es necesaria para mantener esta confianza. La seguridad se ha convertido en un indicador más de competitividad y está cobrando importancia en la elección del destino pasando a ser una de las variables decisivas. Por estos motivos Galicia debería explotar su imagen de destino seguro como uno de sus principales atributos. Este estudio se ha llevado a cabo mediante entrevistas en profundidad con diversos expertos en distintos sectores en A Coruña y Santiago y demuestra que la seguridad es un recurso poco desarrollado en la planificación turística.

**Palabras clave:** gestión de crisis - seguridad turística – planificación - coordinación - gestión de riesgos.

### Abstract

The potential impacts that might affect tourism have increased in recent years. A crisis is any unexpected event that affects traveler confidence in a destination and affects the ability to keep on operating. Safe and security is increasingly relevant in choosing to visit a destination and it has become one of the most decisive reasons. Therefore, crisis management is necessary to keep confidence. Safe and security has become in an indicator of the competitiveness. For this reason, Galicia should strengthen the image as a safe destination as one of its main attributes. This work was carried out by conducting in-depth interviews with several experts in different fields of tourism, mainly in the cities of A Coruña and Santiago de Compostela and shows that safe and security is an underdeveloped resource in tourism planning.

**Keywords:** crisis management - safe and security tourism – planning - coordination - risk management.

---

<sup>1</sup> Master en Dirección y Planificación del Turismo, Grado en Turismo y Diplomado en Turismo por la Universidad de A Coruña.

<sup>2</sup> Licenciado en CC Económicas y Empresariales por la Universidad del País Vasco, Doctor premio extraordinario por la Universidad de Vigo.

**Criterios de clasificación JEL:** [L83](#), [O21](#), [R11](#). **UNESCO:** [5312.90](#), [5401.04](#), [5902.13](#)

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente el turismo representa una de las actividades claves para la economía de muchos territorios como generador de empleo y bienestar social. Este hecho debe motivar, en principio, que las administraciones públicas y el sector privado establezcan determinados mecanismos para proteger esta actividad de posibles amenazas y riesgos externos.

El catálogo de riesgos potenciales que afecta al turismo es variado y numeroso; así lo confirman diferentes sucesos ocurridos a lo largo de la historia. Guerras, catástrofes naturales, crisis económicas, terrorismo, delincuencia o conflictos sociales han afectado a distintos destinos turísticos, demostrando que el turismo, a pesar de todo, posee una capacidad de recuperación mayor a la de otras actividades. Toda esta serie de acontecimientos, constituyen la base para la aparición del concepto “seguridad turística”. La región de Galicia también ha padecido ciertos acontecimientos que se constituyeron en auténticos riesgos para la imagen y desarrollo del destino (incendios del 2006 o los accidentes de buques petroleros).

Hasta no hace muchos años, dominaba la idea de que en materia turística lo que había que vender a toda costa eran los recursos propios del destino. En su gran mayoría, siempre se identificó con el patrimonio cultural, natural o de cualquier otra índole que fuese capaz de por sí de atraer cierto número de visitantes. Esta visión ha evolucionado progresivamente hacia un paradigma que recomienda que entre los recursos y productos a explotar de un destino, la *seguridad* es uno de ellos.

El turismo y la seguridad son dos actividades que se caracterizan por su fuerte transversalidad y capacidad de influencia en diversos sectores. Una visión muy simple concluiría que a priori son dos actividades independientes que únicamente se encuentran en casos puntuales de crisis o emergencias. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el turismo es un sector que necesita y utiliza múltiples servicios y recursos públicos y en este sentido, se requiere la existencia de cierto grado de coordinación y cooperación para el logro de destinos turísticos sostenibles.

Tradicionalmente, todas las actuaciones realizadas en la gestión de crisis de seguridad en turismo han sido planificadas después del suceso, de un modo reactivo. Está claro que el riesgo cero no existe, pero si parece razonable pensar que un cambio hacia un paradigma estratégico que abogue por la cooperación, la prevención y las políticas proactivas en situaciones de crisis podría mitigar los posibles daños a los que se expone un destino. La única certeza que tenemos es que los accidentes seguirán ocurriendo, el crimen seguirá existiendo y las catástrofes naturales son difíciles de evitar.

Este análisis se centra principalmente en las ciudades de A Coruña y Santiago de Compostela, pero creemos que las conclusiones obtenidas podrían ser extrapolables a cualquier enclave de la Comunidad.

Teniendo en cuenta diversos datos oficiales, estudios y teorías sobre la gestión y planificación de este tipo de situaciones en el turismo, redactamos un cuestionario que nos ha valido de guión orientativo para una serie de entrevistas personales. Hemos escogido esta modalidad de investigación social debido a una serie de factores que podríamos resumir en:

- La novedad de este concepto en el ámbito gallego.
- La posibilidad de que en el transcurso de las entrevistas hayan ido surgiendo conceptos que el investigador desconocía hasta ese momento.

Estos encuentros con diversos representantes de distintos sectores implicados en la materia, nos han valido para poder obtener conclusiones sobre una serie de hipótesis y objetivos específicos que nos hemos marcado, y que pueden servir de punto de inicio para posteriores estudios.

Siendo España un país relativamente estable dentro de la Unión Europea y Galicia una de las regiones con mejores índices de seguridad y posicionamiento en cuanto a nivel turístico, parece lógico investigar como es la relación entre ambas disciplinas.

Según los datos oficiales, Galicia ostenta entre sus principales fortalezas la seguridad y tranquilidad de sus distintos destinos. Por Comunidades Autónomas, según los últimos informes publicados por el Ministerio del Interior<sup>3</sup>, la tasa de criminalidad en Galicia (29,3%) se sitúa muy por debajo de la media española (48,4%) con resultados similares a destinos parecidos como Cantabria, Asturias, Castilla y León, existiendo gran diferencia con los destinos potentes del mercado español como Andalucía, Baleares, Canarias, Valencia o Madrid.

Para la realización de este informe oficial, se tienen en cuenta cuatro indicadores de criminalidad que bien se pueden relacionar con la actividad turística:

- Delitos contra la vida, la integridad y la libertad de las personas: se constituyen en un ataque directo contra nuestro elemento fundamental como es el cliente.
- Delitos contra el patrimonio: estudios demoscópicos y de victimización indican este factor decisivo a la hora de crear "inseguridad ciudadana".
- Faltas de hurto y de lesiones: abundantes en lugares de grandes masificaciones y afluencia de público, cuya gran mayoría suelen ser turistas.

## 2. OBJETIVOS

Mediante esta aproximación al concepto "seguridad turística" en Galicia, pero siempre desde un análisis centrado en lo local o comarcal (A Coruña y Santiago) por ser éste el ámbito que consideramos más idóneo para su gestión; nos proponemos como objetivo principal de este estudio "*comprobar el papel de la seguridad en el desarrollo turístico*".

Debido al gran vacío en cuanto a investigación que sobre este tema existe a nivel gallego, se plantean una serie de objetivos específicos más claros y precisos para que el campo de aplicación de esta investigación quede debidamente delimitado. Principalmente giran en torno a la planificación y coordinación y su finalidad recae en:

- *Verificar* la presencia y papel de la seguridad en la *planificación* de destinos.
- *Analizarla* como disciplina facilitadora de la *coordinación y cooperación* entre sectores.

## 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

No hay duda de que el turismo conlleva una serie de beneficios, ya sea para el que lo practica, o para la comunidad que lo acoge en forma de beneficios económicos, sociales y de desarrollo. Pero el turismo no es una actividad perfecta. A pesar de sus bondades, es una fuente potencial de conflictos dentro de las comunidades receptoras. Como todo sector, hay que tener en cuenta una serie de factores a la hora de su planificación y gestión. En ocasiones, las demandas del turista pueden entrar en conflicto con las necesidades de los residentes, por lo que pueden producirse situaciones de conflicto entre la actividad turística y las costumbres locales. Este tipo de situaciones podrían provocar una mala imagen del destino y un más que probable grado elevado de insatisfacción en el visitante.

El impacto de estos factores tendrá diferente intensidad en función de ciertas circunstancias como el tamaño del municipio o la afluencia de visitantes. Lo que queda claro es que cualquier deficiencia o riesgo, tiene una expansión más rápida en el sector turístico que en otro tipo de actividades. Jeffries (2001) argumenta que existen una serie variables que pueden aparecer en solitario o solapadas en determinados destinos en un momento dado:

- Aversión a extranjeros y xenofobia.
- Cambios en el "carácter del destino", desnaturalizándolo (a veces incluso debido al propio destino).
- Daños sociales y culturales.
- Efectos económicos: empleo precario, salida de divisas...
- Daños en el medio ambiente.

---

<sup>3</sup> Balance de Criminalidad del Ministerio de Interior 2011

- Control externo o colonialismo.

Aun así, a la hora establecer un balance entre aspectos positivos y negativos del turismo, parecen tener más peso los primeros:

**Tabla 1. Aspectos positivos y negativos del turismo**

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Generador de empleo.	Aparición de actividades prohibidas.
Fuente de ingresos para PIB	Empleo precario y estacional.
Desarrolla infraestructuras que también utilizan los residentes.	Problemas raciales o interculturales.
Aprovechamiento de recursos locales.	Pérdida de identidad cultural.
Aumento de calidad de vida.	Servicios exclusivos para el turismo
Rompe barreras culturales e idiomáticas	Consumo excesivo de recursos.
Promociona la paz y el entendimiento.	Puede causar inflación.

*Fuente: Goeldner y Ritchie (2009).*

Esta serie de cambios socioculturales y económicos causados por el turismo (Sharpley, 2004), pueden ser estudiados en función de una serie de variables cuantificables. Un estudio de la Universidad de Bournemouth muestra factores que podrían tener cierta incidencia en el estudio de la seguridad en el turismo (Cooper, 1998): el ratio turistas/población local, el número de transacciones entre turistas y residentes y la diferencia entre las edades medias.

### 3.1 Seguridad turística

La seguridad es un concepto abstracto y polifacético, escuetamente puede definirse como la percepción de ausencia de riesgos (seguridad subjetiva) y la efectiva ausencia de los mismos (seguridad objetiva). El análisis de estas dos perspectivas nos permite extraer elementos comunes a la hora conceptualizar el término (Blanco Herranz, 2004):

- Minimización de riesgos y peligros para los turistas y sus bienes.
- Cuidado del soporte territorial en que se desarrolla y la sociedad local.
- Las perspectivas y sentimientos del turista.

Este enfoque refleja el carácter transversal de la seguridad en el turismo y permite que se hayan ido desarrollando diferentes definiciones de tal término. Así, Blanco Herranz (2004) avanza una definición de "seguridad turística" señalándola como *"conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino"*. Esta definición, aunque completa, todavía no incluye ciertos factores como el bienestar o el desarrollo de las comunidades receptoras. De este modo definiciones como la de Grūnewald (2004) se asemejan más la dada por la OMT (1991) que entiende la *"seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras"*. Se incluyen otros elementos tanto de naturaleza objetiva como subjetiva, al relacionar medidas concretas con aspectos más difíciles de medir como son las impresiones o percepciones. Para el citado autor, Grūnewald, *"la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos."*

La coyuntura actual se caracteriza por un cambio en la demanda. Estas transformaciones acarrearán una serie de cambios que los destinos deben saber identificar y satisfacer. Esta nueva demanda, más cualificada e informada requerirá y orientará su ocio en base a ciertas necesidades y como no, la seguridad es una de ellas. A las peticiones de destinos novedosos y atractivos, se le une la exigencia de la seguridad, sobre todo en estos tiempos tan convulsos. La oferta por tanto no debe centrarse sólo en términos monetarios (Ramírez Cavassa, 2007). Son numerosos los ejemplos ocurridos en los últimos años que derivan en incertidumbre sobre las condiciones como las sanitarias o la seguridad de los destinos. Si bien suele tratarse de fenómenos a corto plazo y coyunturales cuya recuperación

es rápida, deben ser considerados como factores clave en el objetivo de instaurar un turismo sostenible (OMT, 2006).<sup>4</sup>

En términos generales podemos establecer ciertos criterios a la hora de elegir un destino: oferta, originalidad, moda, precio, calidad y seguridad. Según Glaesser (2006), "la seguridad ocupa el segundo o tercer lugar en el proceso de decisión del viaje".

Aproximarnos a la seguridad en el turismo por tanto, requiere una doble óptica: como elemento en el proceso de elección y decisión del turista, y como otro recurso más (como la gastronomía o el patrimonio) a explotar y promocionar del destino.

### 3.2 Aparición del concepto

En turismo, la seguridad es un concepto aún por delimitar y conceptualizar, pero sin duda aspectos como *paz, seguridad y tranquilidad* son condiciones necesarias para un desarrollo turístico normal de un destino. Ambos conceptos, turismo y seguridad, mantienen una relación recíproca; la actividad turística contribuye a crear destinos estables y seguros a la vez que se beneficia de ellos. Pero en el actual panorama en el que nos encontramos, se ha llegado a calificar ciertos estados como "naturalezas suicidas" con las catástrofes naturales y la globalización de la violencia (Curbert, 2003). Nunca antes como ahora, la seguridad de las personas está tan comprometida, por lo que garantizarla debe establecerse como una de las principales guías de los Gobiernos y responsables en turismo.

La naturaleza heterogénea del turismo da pie por el contrario, a convertirlo en un sector vulnerable a un rango de crisis más diverso que otros sectores. Aunar en una misma actividad varias tipologías empresariales, hace que la fuente potencial de amenazas hacia el turismo se incremente. Autores como Sharpley (2002), han venido a señalar que las fuerzas externas que amenazan al turismo son: "*factores políticos, terrorismo, seguridad-protección personal, factores económicos y desastres naturales-medioambientales*". Se pone de manifiesto pues, el fomento de medidas proactivas para garantizar que la experiencia turística en destino sea óptima.

Grünewald (1998) afirma que la seguridad es una de las pautas de mayor importancia en la valoración que un visitante pueda realizar de un destino distinguiendo ocho variables de estudio:

- ✓ Seguridad pública: permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto (delitos como robos, hurtos o accidentes y terrorismo).
- ✓ Seguridad social: permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones o huelgas, etc.
- ✓ Seguridad médica: sistema de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes o durante su desplazamiento en el destino.
- ✓ Seguridad informativa y de facilitación: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta y los sistemas integrales de prevención.
- ✓ Seguridad en la recreación y en eventos: sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento deportivo, musical o recreativo del visitante.
- ✓ Seguridad vial y del transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
- ✓ Seguridad ambiental: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos.
- ✓ Seguridad de los servicios turísticos: sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos.

Como concepto que puede ser estudiado desde dos vertientes, objetiva y subjetiva. Como bien plantea Losada Díaz (2010) "*nada tiene que ver una crisis objetiva (medible, cuantificable, visible...) que una crisis derivada de una percepción (equivocada o no) o de un*

<sup>4</sup> Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. OMT. Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos. (2006)

*estado de opinión, mas o menos extendido*". La necesidad de seguridad puede conformarse en base a dos elementos: la carencia y el deseo de eliminar esa carencia. Esto es, necesidad de sentir sensación de seguridad o, por el contrario necesidad de eliminar cierta percepción de intranquilidad o inseguridad. En un plano teórico más global, podríamos referenciar a gran escala la pirámide de Maslow en la que se sitúa en un segundo escalón la necesidad de seguridad tanto desde un punto de vista físico como psicológico.

### **3.3 Vulnerabilidad del turista**

Cuando un turista se desplaza, se convierte en un individuo más vulnerable y su percepción acerca de las cosas se ve modificada. El turismo es una experiencia intensa, fuerte y en ocasiones ese objetivo de relajación durante las vacaciones, es lo que nos lleva a tomar menos precauciones (Ryan, 1993). Si bien la percepción se basa en un principio en aspectos puramente subjetivos, pueden convertirse en hechos reales y concretos. La posibilidad de que una situación de riesgo ocurra efectivamente siempre va a existir; por lo tanto se deben hacer esfuerzos para que el riesgo efectivo real se vea minimizado. La vulnerabilidad del turista se fundamenta en que no tiene por qué estar familiarizado con la emergencia en sí, con los riesgos del lugar o con el propio lenguaje. El turismo busca satisfacer y ocupar el tiempo de ocio, y por norma general, durante estos períodos el turista "busca hacer otra cosa y hacer lo que normalmente no hace" (Blanco Herranz, 2004). Además el perfil típico del turista, basándonos en estereotipos, lo convierte en un objetivo atractivo para padecer ciertos percances (Per Stangeland, 1998; Bras y Rodrigues, 2010):

- Lleva más dinero en metálico y objetos de valor como cámaras fotográficas o de vídeo.
- No conocen correctamente los espacios del destino al no encontrarse en su espacio habitual.
- Ciertos comportamientos los hacen fácilmente identificables; consultar mapas, preguntar, dudar...
- Cambian ciertas actitudes y comportamientos; salir más de noche por ejemplo.
- No son capaces de identificar ciertos riesgos ni lugares conflictivos.
- Llegado el caso, denuncian en menor proporción que un residente, debido a la complejidad y gasto que supondría emprender acciones legales.

## **4. METODOLOGÍA**

La realización de este estudio se ha centrado en las ciudades de A Coruña y Santiago de Compostela al ser dos de los principales destinos turísticos de Galicia.

La base fundamental del estudio, la constituye una serie de entrevistas realizadas con diversos representantes sectoriales así como de las propias conclusiones obtenidas de revisión bibliográfica y observación personal. Como fuentes secundarias consultadas, pueden diferenciarse entre datos relacionados directamente con el turismo o informes más centrados en materia de seguridad: Ministerio de Interior, Instituto de Estudios Turísticos de Galicia, informes consultivos, etcétera.

Dicho cuestionario se fundamenta en los objetivos específicos anteriormente citados y busca la comprobación de una serie de hipótesis planteadas:

H1: La seguridad es un factor que se está teniendo en cuenta en la planificación y gestión del destino.

H2: La seguridad debe ser atribución exclusiva de la Administración Pública.

H3: La seguridad en turismo se concibe como un gasto y no como una inversión.

H4: La seguridad proporciona confianza y estabilidad en el empresariado local.

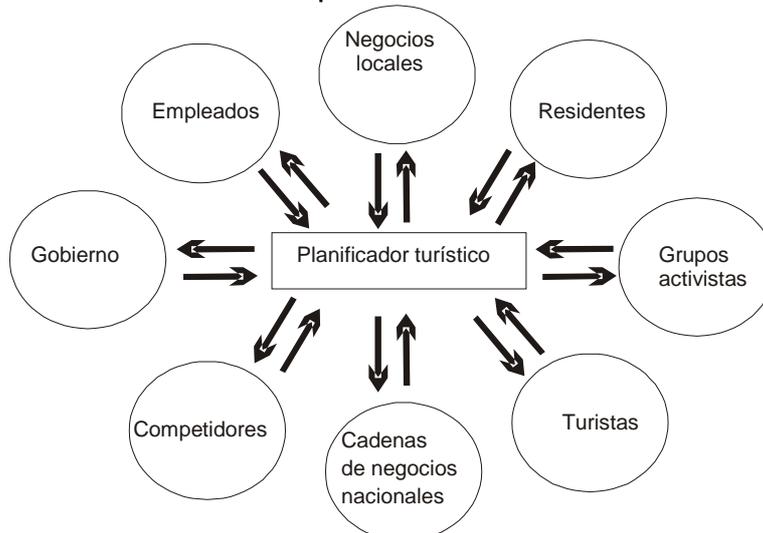
Partiendo de la base de que la "seguridad turística" es una disciplina cuyo desarrollo teórico y conceptual es relativamente reciente al igual que cambiante, creemos que ceñirnos a un enfoque cuantitativo centrado únicamente en datos, nos privaría de alcanzar reflexiones más completas sobre este fenómeno. Con toda probabilidad se nos escaparán múltiples variables que afectan a este tema, por lo que recurrir a expertos parece la opción más lógica para solventar estas "carencias" por parte del investigador.

A través de este planteamiento inductivo, los resultados obtenidos surgen de la observación y de la relación con los distintos agentes entrevistados. Lo que se busca mediante este análisis es ofrecer una visión preventiva a la hora de gestionar un destino y en su caso el desarrollo de estrategias ex-ante. La investigación cualitativa es una estrategia usada para responder a preguntas sobre los grupos, comunidades e interacciones humanas y tiene una finalidad descriptiva de los fenómenos de interés o predictiva de los fenómenos turísticos, o de los comportamientos humanos y su relación con el turismo (OMT, 2001). Por todo ello debido a la escasez y en su caso a la pobre interpretación de ciertos datos, se escoge el modelo cualitativo:

- No existe suficiente documentación histórica que documente la investigación propuesta.
- La seguridad ostenta componentes muy subjetivos. Aunque existan ciertos patrones objetivables; el modo en que cada individuo la percibe, difiere.
- El tema está enmarcado en un entorno muy cambiante y puede verse afectado por múltiples causas.
- Aunque el estudio se centra en Galicia, el localismo y rivalidad existente en ocasiones entre municipios, puede provocar la aparición de sesgos que limiten el contenido de la información.

Las fuerzas y actores que afectan a los planificadores turísticos son muy variadas por lo que a la hora de establecer un estudio, la lista de sectores a investigar sería muy extensa.

**Gráfico 1: Principales stakeholders del turismo**



*Fuente: Sautter y Leisen (1999)*

Se ha tratado de escoger a aquellos con mayor capacidad de influencia en la materia. Finalmente los diversos representantes que accedieron a participar en las entrevistas fueron los siguientes:

- Ayuntamientos
- Entes gestores de turismo
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Guías turísticos
- Empresariado local (alojamiento, comercio y hostelería)
- Autoridad Portuaria de A Coruña

## 5. RESULTADOS

Comenzaremos este apartado de un modo general exponiendo la visión que Galicia merece como destino seguro. Se inició la investigación preguntando sobre dos variables distintas (Importancia y Valoración). La razón estriba en explicar desde el primer momento al entrevistado la diferencia entre lo real de la seguridad, y la promoción/planificación efectiva

que sea realiza sobre la misma. Requiriendo que el entrevistado realice una valoración de la seguridad en Galicia en una escala de 1 a 5, siendo 1= “poco seguro” y 5= “muy seguro”, todos los entrevistados coinciden en puntuar con el máximo valor, 5, al destino Galicia.

En cuanto a la diferenciación entre Importancia y Promoción/Planificación, se plantean al entrevistado una serie de ítems que representan algunos de los recursos turísticos característicos de Galicia como el paisaje, la gastronomía, las infraestructuras, la hospitalidad o el patrimonio cultural. A ellos se le añade la seguridad, que deberá ser valorada nuevamente en una escala de 1 a 5, siendo 1= “ninguna” y 5= “muchísima”. Se plantea desde una doble óptica, del modo que por un lado se pregunta sobre la importancia de estos atributos en la imagen, y por otro lado la promoción realizada para potenciarlos. Los resultados obtenidos en cada una de estas dos vertientes muestran una diferencia destacada entre las dos variables:

-Importancia: valor medio de 4’5, siendo el valor más repetido el 5.

-Promoción/Planificación: valor medio de 2’5, siendo el valor 2 el más repetido.

**Tabla 2. Cuadro final de hipótesis planteadas**

<b>H1:</b> La seguridad es un factor que se tiene en cuenta en la planificación y gestión de un destino.	Rechazada.
<b>H2:</b> La seguridad debe ser atribución exclusiva de la Administración Pública.	Confirmada.
<b>H3:</b> La seguridad se concibe como un gasto y no como una inversión.	No resuelta.
<b>H4:</b> La seguridad proporciona confianza y estabilidad en el empresario.	Confirmada.

Fuente: elaboración propia.

Orientándonos más hacia la planificación turística, la H1 (*La seguridad es un factor que se está teniendo en cuenta en la planificación y gestión del destino*) debe ser rechazada para no caer en un ejercicio de conformismo. Es evidente que cierto grado de planificación existe, pero no deja de ser meramente coyuntural o en algunos casos fruto de imperativos legales. Lo cierto es que existen ciertos acontecimientos que son imposibles de prever y normalmente, mientras estos hechos no afecten al turismo, no se establecen mecanismos directos para abordarlas. Aunque en la muestra escogida es mayoritario el sector público, podemos establecer hasta tres corrientes de opinión (Tabla 3) según cuál sea su procedencia profesional:

**Tabla 3: Opiniones sectoriales sobre seguridad en turismo**

PROFESIONALES SEGURIDAD	Si consideran que se tiene en cuenta a la hora de planificar.
TÉCNICOS TURISMO SECTOR PÚBLICO	Reconocen su importancia pero admiten la falta de presencia en sus líneas de actuación
SECTOR PRIVADO	Perciben buena sintonía con fuerzas de seguridad, y cierta falta de presencia en las políticas en general.

Fuente: elaboración propia.

De todos modos, pueden encontrarse ejemplos concretos como la crisis del Prestige que corroboran este planteamiento:

a) por una lado la Administración turística responde haber adoptado medidas específicas y de reactivación, y

b) el sector privado cree que a pesar de que estos acontecimientos crean ciertos movimientos solidarios, no parece existir una labor promocional concreta.

Por tanto, puede afirmarse que existen ciertas carencias en cuanto a la gestión de ciertas catástrofes que han dañado ciertos recursos (mareas negras e incendios). El mencionado "Prestige" sirve como ejemplo explicativo de esta cuestión. Si bien desde la administración autonómica se afirma que se realizó una campaña de reactivación de la zona con medidas como la construcción de un Parador Nacional en Muxía, el paso del tiempo ha demostrado que estas iniciativas no tienen la prioridad que en un primer momento de crisis se les atribuye. No parece por tanto que se haya gestionado oportunamente la posible fidelización de los casi 300.000 visitantes que llegaron a limpiar las costas gallegas movidos por un movimiento de solidaridad.

Sin embargo, merece la pena resaltar alguna excepción a nivel local que indica una clara planificación y gestión proactiva de ciertos eventos turísticos:

-Santiago de Compostela: un evento de tal magnitud como un Año Santo, el ostentar la capitalidad gallega o todo lo que conlleva la peregrinación, han propiciado que a lo largo de los años se haya creado un clima de colaboración, coordinación y apoyo constante entre todos los sectores implicados. Este tipo de situaciones son ya una rutina y desde cualquier ente o institución se toma como normal, usual y necesario el tratamiento y gestión de este tipo de prácticas.

-A Coruña: distinguimos dos tipos de hechos, por un lado uno más coyuntural como el turismo de cruceros, y otro más puntual como la celebración de San Juan. Uno de los principales problemas detectados con respecto a los cruceristas que llegaban a A Coruña lo constituía la desorientación y posible pérdida debido a la morfología de la ciudad. Este hecho sí que podría incrementar la vulnerabilidad del visitante, al poder optar por rutas o lugares erróneos. Para solventarlo, actualmente, y para esta tipología en concreto ya se establece un folleto específico con ciertas recomendaciones e informaciones de interés, que van en la línea de prevención y recomendación más que de alarmismo.

De modo que teniendo en cuenta lo anterior, podemos confirmar la H2 (*La seguridad debe ser atribución exclusiva de la Administración Pública*), creyendo la mayoría de la muestra que la seguridad es una disciplina que debe ser competencia exclusiva de las administraciones públicas. A parte de cuestiones técnico-legales, el sector turístico gallego asume y adapta las diversas recomendaciones, sugerencias y directrices que desde los organismos oficiales les ofrecen. Excepto en Autoridad Portuaria por motivo del turismo de cruceros y de las estrictas normas de seguridad que se imponen, no existen manuales específicos a la escala investigada, rigiéndose en seguridad por las directrices y recomendaciones proporcionadas por el Cuerpo Nacional de Policía. Esto nos lleva a plantearnos si que los destinos gallegos cuentan con los medios, costumbres y prácticas adecuadas para afrontar situaciones de riesgo. Aparentemente sí aunque ciertos acontecimientos pueden desvelar ciertas carencias. Como se ha indicado, los accidentes ocurren y hacen que determinados defectos sean corregidos para situaciones futuras. En estos términos merece ser destacada la ciudad de Santiago de Compostela por albergar eventos como el Xacobeo y ostentar la capitalidad lo que propicia cierta dinámica, hábito o inercia en la cultura de la planificación de la seguridad en turismo.

Las especiales características de A Coruña, por otro lado, con sus playas urbanas como gran reclamo turístico también pueden ser vistas desde la perspectiva de la seguridad. En los últimos años, las muertes por ahogamiento ocurridas en la ciudad tuvieron como víctimas a ciudadanos extranjeros, que quizá por desconocimiento no tomaron las precauciones oportunas. Ante estos hechos y la clara vinculación con el mar, desde el Ayuntamiento surgen varias iniciativas orientadas a prevenir y evitar este tipo de accidentes que pudiesen dañar la imagen de destino seguro y que únicamente tienen su causa en las imprudencias. Lo que sí puede afirmarse es que la seguridad no suele ser vista como un limitador de actividad por el sector privado y en la mayoría de los casos, las problemáticas que pudiesen surgir serían motivadas por un desconocimiento de ciertos requisitos técnico-legales. En todo caso y utilizando Santiago de Compostela como ejemplo, tanto desde la propia Policía como desde Turismo de Santiago, se señala que la explicación e información mutua a la hora de realizar un evento es "exquisita". Situaciones extremas como puede ser la visita del Papa a la capital, puede ser comprendida por los sectores afectados por la seguridad si se explica convenientemente.

Referente a la cooperación y coordinación podemos establecer divisiones según cuál sea el sector, pudiendo concluir a un nivel muy general que:

-A nivel intersectorial la cooperación es fluida y constante.

-Con respecto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad es permanente, constante, fluida y productiva.

-Con la Administración turística en términos de seguridad se situaría en valores más cercanos a la puntualidad relacionada con cierto evento o ante cualquier incidencia con repercusión mediática o sectorial.

Del mismo modo no se ha detectado la ausencia de ningún sector relacionado con el turismo directa o indirectamente llegado el caso.

La H3 (*La seguridad se concibe como un gasto y no como una inversión*) resulta complicado confirmarla o rechazarla categóricamente, ya que aunque la instalación, la obligación o la recomendación de adoptar ciertas medidas de seguridad pueda verse como un gasto, no puede afirmarse que no exista en el fondo esa sensación de rentabilidad a largo plazo.

Lo que sí parece confirmarse rotundamente es la H4 (*La seguridad proporciona confianza y estabilidad en el empresariado*). Representado principalmente por el sector privado por ser este el que está en contacto directo con el visitante, la confianza, el acatamiento y el compromiso de éstos para con la seguridad es total. La colaboración con instituciones como el Cuerpo Nacional de Policía es muy satisfactoria, fruto en parte por las propias características de dicha institución y por la formación que recibe, no obteniendo la misma valoración los cuerpos de policía locales, que quizá son vistos como una institución más sancionadora en opinión del empresariado.

## **6. CONCLUSIONES FINALES**

Debemos comenzar este capítulo final recalcando la gran sorpresa que este tema ha causado en gran parte de los entrevistados (con excepción de los técnicos en seguridad). La relativa juventud del concepto de *seguridad turística* ha quedado demostrada a la hora de realizar este estudio. De todos modos se demuestra que la seguridad en el turismo es un recurso o un factor que permanece oculto y sin un tratamiento específico en el desarrollo cotidiano de la actividad en el sector. Creemos que la unanimidad de criterio en las preguntas de valoración de la importancia y promoción del cuestionario, no hacen más que apoyar esta idea.

Una vez realizadas las entrevistas a representantes de diversas áreas relacionados con el turismo destacamos a un nivel general las distintas posiciones bien diferenciadas según el área al que pertenece el entrevistado. Así, la diferente visión entre sector público y privado queda constatada, demostrando que la coordinación y cooperación entre los actores implicados en términos de prevención de crisis y planificación de la seguridad no está del todo establecida en la cultura turística actual, reduciéndose en la mayoría de los casos a grandes eventos puntuales.

Por un lado, nos encontramos con un sector privado en contacto directo con el visitante que a pesar de afirmar que el destino es seguro, admite que no cree que la seguridad sea un recurso al que se le preste la atención y dedicación que pueda tener en otros lugares. Dentro de este sector, resulta difícil comparar el ideario de miembros de grandes grupos empresariales, con una visión, quizá más amplia, que el pequeño propietario de un negocio (mayoritario en Galicia) con una visión quizá más condicionada a sus propias características personales.

Dentro del sector público puede hablarse igualmente de diferentes perspectivas pero con una base más lógica ya que, desde los entes públicos encargados de la seguridad, la planificación, promoción y políticas que relacionan turismo y seguridad se afirma que la

situación es inmejorable (como así los confirman los datos estadísticos oficiales). Sin embargo, con respecto a las administraciones turísticas no parece que la seguridad sea un elemento cotidiano en sus labores de planificación cotidianas. Al ser la seguridad algo que se da por hecho en Galicia no parece que se sigan los planteamientos teóricos actuales que abogan por la prevención y elaboración de políticas proactivas. Más bien, consideramos que se trata de acciones llevadas a cabo un poco a remolque y que tratan de solventar en el corto plazo dichas situaciones conflictivas para así poder obtener cierto crédito de cara a la opinión pública.

Ciertas acciones como las llevadas a cabo en A Coruña o por la experiencia en grandes eventos como puede ser Santiago de Compostela, siguen las directrices de lo que podríamos denominar como prevención de crisis, pero sin duda falta todavía un largo camino por recorrer y muchos sectores a los que convencer de la importancia de mostrar la seguridad de un destino sin caer en la exageración o alarmismo.

En unos tiempos en los que el turismo más que en un privilegio se ha convertido en una necesidad, se está haciendo mucho hincapié en la cultura de la calidad. Ha quedado demostrada la enorme similitud existente entre la calidad y la seguridad. Creemos que puede ser un buen inicio o una “excusa” para comenzar a introducir la cultura de la seguridad transversalmente tanto en el sector privado como en las administraciones encargadas de la planificación y ordenación del turismo.

Como ha pretendido demostrar este estudio, la prevención y la identificación de posibles riesgos es una herramienta que puede permitirnos superar estas situaciones y permitirnos aprovechar las oportunidades que puede presentar una crisis (Rodríguez-Toubes, 2009).

## **BIBLIOGRAFÍA**

Blanco Herranz, F. J. (2004). “Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística”. En *Revista de Estudios Turísticos*, N.160, 2004, p 5-29.

Brás, M y Rodrigues, V. (2010). “Turismo e crime: efeitos da criminalidade na procura turística”. En *Encontros Científicos – Tourism & Management Studies*, N. 6, 2010, p 59-68.

Cooper, C.; Fletcher, J. y Gilbert, D. (1993). “Tourism: Principles and Practices”. London Pitman. Londres

Cuadro Jaén, S. (2003).” Turismo España. Planteamiento estratégico ante este fenómeno”. En *Revista de Ciencia Policial*, N. 6, 2003, p 67- 78. Instituto de Estudios de la Policía.

Díez Ripollés J.L y Stangeland P. (1998). “El blanco más fácil: la delincuencia en zonas turísticas”. Tirant lo Blanch. Valencia.

Glaesser, D. (2003): “Crisis Management in the Tourism Industry”. Elsevier/Butterworth/Heinemann. Oxford.

Goeldner, C. R.; Ritchie, J. R. (2009). “Tourism: principles, practices and Philosophies”. Wiley and sons. New Jersey.

Grünevald. L. (1998). “La seguridad en la actividad turística”. Secretaria de Estado de la Nación. Universidad del Salvador. Cámara de Empresarios y Hoteleros de Villa Gesell.

Grünevald. L. (2004). “La seguridad en la actividad turística y hotelera”. Editado por Instituto Panameño de Turismo –IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA.

Jeffries. D. (2001). “Governments and tourism”. Taylor & Francis. Oxford.

Losada Díaz, J. C. (2010). “Comunicación en la gestión de crisis. Lecciones Prácticas”. Editorial UOC. Barcelona.

- OMT (2001). "Apuntes de metodología de investigación en turismo". Madrid.
- OMT (2001). "EL Turismo después del 11 de Septiembre. Medidas Correctoras". Madrid.
- OMT (2006). "Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos". Madrid.
- Pauchant, T. y Mitroff. (1992). "Transforming the crisis-prone organization: preventing individual, organizacional and environmental tragedies". Jossey Bass. San Francisco.
- Ramírez Cavassa, C. (2007) "Marketing turístico". Editorial Trillas. México.
- Rodríguez-Toubes, D y Fraíz Brea, J. (2009). "La gestión de crisis en el turismo: la cara emergente de la sostenibilidad". En *Tourism & Management Studies*, N 6, 2010, p 49-58.
- Sautter, E. T. y Leisen, B. (1999). "Managing stakeholders: A tourism planning model". En *Annals of Tourism Research*, N 25, 1999, p 312-328.
- Sharpley, R. y Telfer, D. (2004). "Tourism and development. Concepts and issues". Channel View Publications Cleveand.