



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria.

Investigación apoyada con financiamiento externo de SECTUR-CONACYT, 2016-2017

Analysis of the processes and cycles inherent to tourist security in the Mexican context through a literature review

Research supported with external financing from SECTUR-CONACYT, 2016-2017

Jeremy Heald¹, Rafael Guerrero Rodríguez², Erick Treviño Aguilar¹

¹Departamento de Economía y Finanzas, Universidad de Guanajuato.

²Departamento de Gestión y Dirección de Empresas, Universidad de Guanajuato.

Historia del artículo. *Recibido: 06 abril 2018; aceptado: 11 mayo 2018.*

*Correo electrónico de autor para correspondencia: healdj59@gmail.com , healdj@ugto.mx.

Para citar este artículo (estilo APA):

Heald, J.; Guerrero R., & Treviño E., (2018). Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria. *Transitare*, 4(2) 1-26.

Resumen.

En trabajos empíricos se ha establecido la importancia de la seguridad para la toma de decisiones de los turistas. Por este motivo, los destinos turísticos requieren de estrategias que amortigüen los riesgos y afiancen la seguridad de sus visitantes. El artículo realiza una revisión de la relevancia de la seguridad turística para los destinos turísticos revelada en encuestas aplicadas a viajeros, proveedores de servicios turísticos y funcionarios relacionados con el sector. Por otro lado, analiza la literatura especializada para identificar los procesos y ciclos que a lo largo del tiempo impactan en el desarrollo y seguridad del sector turístico. Se plantea que un enfoque dinámico ayuda a comprender un fenómeno complejo como la seguridad turística y por ende a evaluar o diseñar políticas que indirecta o directamente inciden en ella.

Palabras clave: Seguridad turística, riesgo, procesos, ciclos, desarrollo turístico.

Abstract.

The empirical literature has established the relevance of security as a factor in tourist decision-making, therefore, destinations require security strategies, which reduce risk and enhance tourist safety. The article undertakes a revision of the relevance of tourism safety as revealed by surveys of travelers, service providers and bureaucrats. It then proceeds to analyze the specialist literature to identify processes and cycles which, through time, impact on the development and security of the tourist sector. We propose that a dynamic approach enables us to understand the complexity of tourism security and evaluate or design policies, which indirectly or directly effect it.

Keywords: Tourism security, risk, processes, cycles, tourism development.

1. Introducción

1.1 La Seguridad en el desarrollo turístico y el riesgo

Iniciando con unas definiciones, según Tarlow (2014), los términos ‘turismo’ y ‘viajero’ son imprecisos para empezar, de tal suerte la ‘seguridad turística’ sufre de la misma imprecisión.

Existe también una confusión relacionada a la diferencia entre los términos en inglés de security y safety, por lo cual, Tarlow utiliza el término combinado *tourism surety*, empatizando con idiomas como el español donde existe una sola palabra ‘seguridad’ que integra los dos conceptos. El turismo y la seguridad son fenómenos interrelacionados. Cuando ‘eventos’ de inseguridad ocurren, como una guerra, un estallido social, el terrorismo o un atraco a un visitante en una zona turística, hay repercusiones tanto para los turistas, como la industria relacionada y la comunidad local (Mansfield, viii, 2006).

Yang y Nair (2013) comentan que se requiere incluir el concepto complementario del ‘riesgo’ en la conceptualización de la seguridad turística, tomando en cuenta que es el riesgo que provoca la inseguridad. Por otro lado, el riesgo tiene connotaciones distintas dependiendo de si se trata del concepto probabilístico o del estado anímico de ansiedad e incertidumbre, y que semánticamente las versiones cuantitativas y cualitativas necesariamente se refieren a cosas distintas (Korstanje, 2013, Williams y Baláž, 2014, Yang y Nair, 2014).

Grünewald (2010, pp. 23) precisa que “la seguridad ... (es) un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.” Además, añade, “la seguridad es un bien intangible que sólo se materializa en toda su dimensión cuando falla” (Grünewald, 2010, pp25). En ese sentido, el riesgo podría ser hasta imaginado y no existente, pero aun así afecta a decisiones tomadas por visitantes; por ende, las percepciones son importantes (Yang y Nair, 2013).

La seguridad se interpreta de distinta manera dependiendo del tipo de turista y turismo que se practica, si se toma en cuenta que hay turistas tomadores de riesgos. Hay turistas que toman riesgos calculados de manera voluntaria buscando en el proceso *kicks* (diversiones), fenómeno que ha sido analizado por Uriely y Belhassen (2006) para actividades como el consumo de drogas ilícitas por parte de visitantes en destinos.

La seguridad turística debe lidiar con delincuentes que cometen crímenes o que buscan establecer una relación parasítica con turistas a través de comportamientos que podrían ser dentro de la ley, pero son inmorales, molestas y destruyen la reputación del destino (Tarlow, 2014). Los visitantes llegan a ser blancos de la actividad criminal, pero también hay turistas aventureros que manufacturan sus propios riesgos de manera implícita o hasta explícita, de tal suerte, es probable que existan distinciones entre hombres y mujeres, así que el riesgo turístico es también un concepto a nivel de género o *gendered* (Yang et al, 2016).

Siendo un servicio que se consume de manera simultánea durante su producción, el turismo enfrenta a riesgos reales y percibidos que están influidos por numerosos factores incluyendo el mal tiempo, residentes hostiles, huelgas en aeropuertos, alimentos en mal estado, el colapso de inmuebles, epidemias y sismos, entre otros (Reichel et al, 2007). Existe un conjunto

de riesgos que con mala suerte o por el diseño malicioso de alguien, podrían coincidir. La seguridad no solo confronta a los comportamientos voluntariamente riesgosos, intencionalmente criminales o simplemente producidos por errores humanos, es decir los riesgos ‘manufacturados’, sino también los riesgos de índole ‘natural’ que ponen en peligro el bienestar y salud de los visitantes (Tarlow, 2014). Se han clasificado los riesgos de muchas maneras para incluir: 1) problemas alimenticios 2) riesgos financieros, 3) calidad producto, 4) sociopsicológicos, 5) desastres naturales 6) mal funcionamiento de infraestructuras y equipos y 7) retrasos y adelantos en los horarios de transporte (Amorin et al, 2012, Grünewald, 2004, Mekinc y Cvikl, 2013, Reichel et al, 2007, Sönmez y Graefe, 1998).

Confrontada con todas estas realidades, la industria turística tiene la obligación de gestionar el riesgo, generando en el proceso las estrategias adecuadas para prevenir y mitigar los eventos riesgosos. Generalmente la prevención del riesgo es “...entendida como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar sus responsabilidades; pero los ahorros iniciales se transforman en pérdidas extraordinarias y en costos muy altos por la improvisación de salir del problema al no prevenir adecuadamente el riesgo (Grünewald, 2010, pp26).

Saggiante afirma en el prefacio del libro de Grünewald (2010) que la seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención...que incorpora la salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y, por supuesto, del resto de la sociedad. De hecho, con frecuencia la seguridad pública no puede separarse de la seguridad turística por ser un bien público que se provee para el beneficio de todos. Por ser multidimensional, también es multidisciplinaria porque agrupa condiciones “...en el ámbito social, económico y político de un destino turístico... [pero por otro lado permite]... que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con protección física [y] legal...para los turistas y sus bienes...” (Blanco-Herranz, 2004, pp14).

El concepto de seguridad ha sido discutido ampliamente desde la ocurrencia de actos de terrorismo en los 1970s, coincidiendo con la etapa final de la Guerra Fría y la distensión de los grandes bloques bélicos (Hall et al, 2014). La seguridad es ciertamente una condición necesaria para el turismo y recíprocamente, el desarrollo turístico contribuye a crear destinos estables y seguros en un círculo virtuoso de crecimiento (Álvarez de la Torre y Rodríguez-Toubes Muñoz, 2014). Alternativamente y con una mala planeación, el turismo crea destinos congestionados en los cuales los residentes se sienten marginados o de segunda clase y sufren los efectos colaterales de molestias asociadas al turismo sexual, el uso recreativo de alcohol y el ruido de antros nocturnos (Amorin et al, 2012, Sönmez y Graefe, 1998, Tarlow, 2014). Por ende, las políticas de seguridad son esenciales, requiriendo un diálogo estrecho entre administraciones locales, agrupaciones sectoriales, comunidades y universidades con el fin de compartir y armonizar a las buenas prácticas en la materia. Con este propósito, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Foro Económico Mundial publican informes sobre el turismo y temáticas relacionadas (OCDE, 2010, 2014, 2016, 2017, 2018, 2020, FEM, 2015, 2017).

1.2 El fenómeno turístico mexicano

El sector turístico es importante para México y, por ende, la seguridad y sustentabilidad turística también. En números, el turismo representaba el 8.7 por ciento del PIB del país en 2016, generando el 5.9 por ciento de los empleos de tiempo completo, igual a 2.6 millones de trabajos formales y hasta 10 millones de empleos incluyendo a los informales. En 2015, 32.1 millones de visitantes internacionales visitaron el país, subiendo el 9 por ciento para llegar a 35.0 millones en 2016. La mitad llegan al mega-destino de sol y playa que es Cancún y la Riviera Maya, aunque México también atrapa turistas por su cultura, tradición, gastronomía, zonas arqueológicas y ciudades coloniales. Generaba 140,366 millones de dólares (EUA) en ingresos, contribuyendo en el proceso el 79.9 por ciento de las exportaciones en servicios del país (OCDE, 2018). Aun así, el 82 por ciento de los ingresos turísticos son generados por visitantes mexicanos y se reparten por todo el territorio.

México cuenta con un servicio de hotelería de nivel internacional, buenos precios y una variedad de opciones para distintos gustos y bolsillos. Representa una industria integradora de servicios que tiene el potencial de apuntalar la economía. La medición del impacto del turismo es compleja en un sector que agrupa unas 50 actividades económicas, por lo cual existen discrepancias en las estadísticas entre las distintas fuentes (FEM, 2015; Gobierno Federal Mexicano, 2013; OCDE, 2016, OCDE, 2018).

1.3 Contenido del artículo

Esta sección de introducción discute los conceptos fundamentales con los que se trabajará en el artículo, en lo cual destacan los conceptos de seguridad y riesgo. Con el marco conceptual de la seguridad turística establecida, se procede a examinar la literatura existente sobre la seguridad turística. La Sección 2 discute la importancia de la seguridad turística desde el punto de vista del Gobierno de México, de las organizaciones globales del turismo y según la opinión de los viajeros internacionales. La Sección 3 analiza plataformas que visualizan a la seguridad turística y el desarrollo del sector como procesos y ciclos. Finalmente, las conclusiones consideran algunas aseveraciones sobre los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto contemporáneo de México.

2. Importancia reconocida de la seguridad turística

2.1 La opinión del Gobierno y sector turístico mexicano

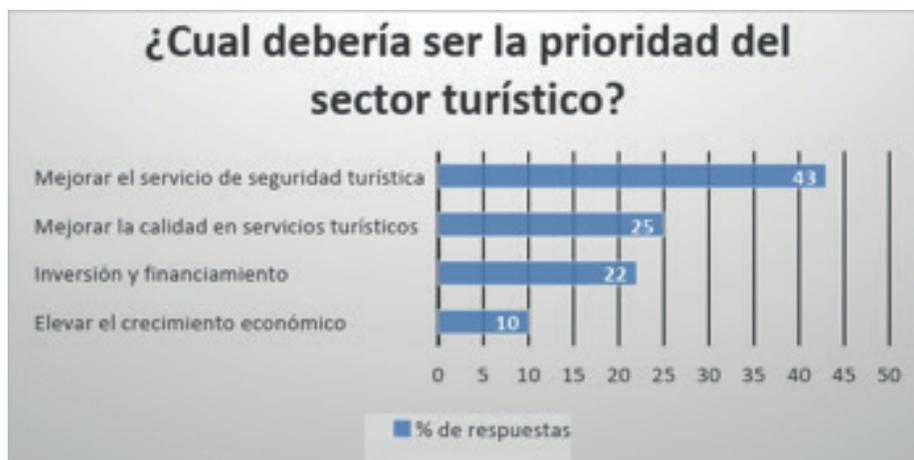
El Plan Sectorial de Turismo 2013 – 2018 del Gobierno Mexicano reconoce el rezago que México ha sufrido en términos de entradas de turistas, así como de divisas. Aspectos asociados a la percepción de inseguridad y eventos vinculados a contingencias han deteriorado la imagen del país. Sufre debido al constante foco de atención a los carteles de drogas mexicanos, y en su momento, a la pandemia de influenza AH1N1, cuyo origen fue (injustamente) atribuido a México en 2009 (FEM, 2015). México bajó del séptimo lugar en recepción de turistas en el

año 2000 al décimo lugar en 2009 y hasta el 2015 logró recuperar dicha plaza (OCDE, 2017). Para la Confederación Patronal de la República Mexicana “el turismo es estratégico para el desarrollo económico del país; sin embargo, México tiene las peores calificaciones en competitividad turística por la inseguridad, la deficiente infraestructura carretera y sustentabilidad ecológica, por lo que es necesario trabajar para mejorar las áreas de oportunidad y atraer inversiones para solucionar a fondo el tema de la inseguridad pública...” (Ganzo et al, 2010).

El Gobierno Mexicano aborda la cuestión de la seguridad turística en su Plan Sectorial de Turismo 2013 – 2018, Estrategia 2.5: “Impulsar una política de seguridad integral para proporcionar una experiencia turística satisfactoria y plena a los visitantes” (Gobierno Federal Mexicano, 2013). La línea de acción de esta estrategia considera: “2.5.1 Diseñar e instrumentar un modelo de seguridad, asistencia y protección integral turística ... 2.5.5 Establecer un programa de seguridad vial basado en estándares internacionales. 2.5.6 Fortalecer los mecanismos de auxilio y asistencia turística en las zonas de mayor afluencia...[y]...2.5.8 Elaborar y actualizar protocolos de atención para atender a los turistas en caso de contingencias, en coordinación con las autoridades competentes” (Gobierno Federal Mexicano, 2013)”.

México está altamente dotado turísticamente, pero la falta de seguridad representa un freno importante para su desarrollo. En un proceso de consulta que se llevó a cabo en 2013, intervinieron más de 4,000 personas de todo el país, del ámbito empresarial turístico, autoridades estatales y municipales, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, expertos en diversas disciplinas vinculadas con el turismo y la sociedad civil en general. A la pregunta ¿cuál debería ser la prioridad para el sector turístico? Se obtuvieron los resultados de la Gráfica 1.

Gráfica 1. Prioridades para el sector turístico



Fuente: Gobierno Federal Mexicano, 2013, Plan Sectorial de Turismo 2013 – 2018.

La opinión de los interesados e involucrados del sector indica que México tiene un problema en materia de seguridad turística que requiere de medidas urgentes.

2.2. La opinión de las organizaciones internacionales

Según la OCDE, los países reconocen la importancia de mantener un equilibrio entre los beneficios de un sistema de seguridad que sea eficiente y al mismo tiempo permita el tránsito fluido de los visitantes. Los grandes desafíos del turismo incluyen el crecimiento de los flujos turísticos y las nuevas tendencias de los consumidores bajo un entorno donde prevalece la seguridad. Se buscan políticas que fomenten la competitividad del sector y que sean sostenibles en el largo plazo. Las estrategias de desarrollo deben crear destinos que sean atractivos por ser diferenciados en su oferta de instalaciones y atracciones, y altamente competitivos (OCDE, 2016). Por otro lado, el diseño de estrategias debe acompañarse con constante monitoreo y cuidadosa implementación. Por ejemplo, Yin (2014) ilustra las complicaciones al aplicar una metodología para la prevención de riesgos de salud en restaurantes. Manuela y De Vera (2015) estudian el impacto que tiene la falla de las medidas preventivas en el modo de transporte aéreo, argumentando efectos negativos en el corto y largo plazo por restricciones a vuelos aplicadas por los EUA y la Unión Europea. De esta manera, contar con un esquema para tipificar riesgos y medidas preventivas es una condición necesaria que requiere controles que garanticen implementaciones exitosas.

Muchos destinos afectados por ataques terroristas han tomado decisiones difíciles con respecto a la administración del turismo; al respecto existen diferentes posturas: en un extremo, están las fuertes medidas de control de los EUA y de otro lado, existen las políticas más liberales de la Unión Europea con restricciones mínimas al movimiento de los ciudadanos de la misma UE. Protocolos más restrictivos de seguridad aumentan el tiempo y costo de viajar, aunque la introducción de nuevas tecnologías como pasaportes inteligentes con tecnología de microchip están facilitando una seguridad fronteriza más eficiente (OCDE, 2010).

El Índice de Competitividad en Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial (FEM), categoriza la competitividad turística en cuatro sub-índices y catorce pilares. En lo que se refiere a México, como país turístico, el FEM lo posiciona en materia de competitividad turística general en el lugar 22 en su reporte de 2017, una mejoría significativa con respecto a la posición 30 que ocupaba en 2015. La priorización del gobierno en el sector Travel & Tourism (lugar 30) y el uso efectivo de los recursos tanto naturales (lugar 2) como culturales (lugar 10) ha traído dividendos al país. En materia de patrimonio, el país se posiciona en lugar 8 y 6, por el número de sitios patrimonio de la humanidad reconocidos por el UNESCO de índole natural y cultural, respectivamente (FEM, 2015, FEM 2017).

El sub-índice Pilar 'Ambiente Facilitador', incluye el Pilar 2: Seguridad (Safety and Security, en inglés). El reporte califica a la política de seguridad como crítica en la articulación de la competitividad del sector turístico, tomando en cuenta que los turistas eviten viajar a países peligrosos, lo que impide el desarrollo del sector turístico. En el diseño de una política efectiva de seguridad, se requiere costear a la criminalidad, la violencia y el terrorismo, incluyendo la capacidad del servicio de policía para proteger el visitante de fenómenos nocivos (FEM,

2015). Los cinco pilares de la seguridad son: 1) costos de las empresas de la delincuencia y la violencia, 2) confiabilidad de los servicios policíacos, 3) costos de las empresas por el terrorismo, 4) índice de incidencia terrorista, y 5) tasa de homicidios, (FEM, 2015).

México debe poner atención en hacer el país más seguro que el lugar 113 que ocupa en los rankings en esta materia, tomando en cuenta que en algunos rubros específicos las calificaciones son aún peores. El país ha mejorado en materia de seguridad significativamente en zonas turísticas, pero existe gran variabilidad y discrepancias regionales importantes que podría llevar a los turistas a no seleccionar México como destino debido a su reputación por la inseguridad y violencia (FEM 2017) asociada principalmente al narcotráfico. Las jerarquizaciones de los indicadores individuales en materia de seguridad se aprecian en la Tabla 1.

Tabla 1. Rankings comparativos en materia de la seguridad turística.

Indicador	Ranking Sobre 141 Países	
	2017	2015
2.0 Seguridad	113	124
2.01 Costes de las empresas de la delincuencia y la violencia	128	133
2.02 Confiabilidad de los servicios policíacos	128	127
2.03 Costes de las empresas de terrorismo	90	97
2.04 Índice de incidencia terrorismo	104	116
2.05 Tasa de homicidios	123	127

Fuente: Informe Sobre la Competitividad en las Viajes y el Turismo (FEM, 2015 y 2017).

2.3. La opinión del viajero internacional

Glaesser (2003) y Álvarez de la Torre y Rodríguez-Toubes Muñoz (2014) reportan que la seguridad ocupa los primeros lugares en criterios de importancia para los viajeros al momento de planear sus itinerarios (Galambos et al, 2014, Lee, 2016). En un estudio de la Comisión Europea aplicado a 27,000 ciudadanos de 27 países miembros, los ciudadanos fueron sondeados sobre los criterios más importantes al momento de seleccionar un destino para vacacionar. El 33% de la muestra refirió como criterio principal el valor por dinero, mientras que el precio era la elección del 16%. En el tercer lugar, con el 13%, siguió la cuestión de la seguridad como se aprecia en la Gráfica 2.

Gráfica 2. La selección de destino turístico por ciudadanos de la Unión Europea.



Fuente: Comisión Europea, 2009.

La tabla 2 muestra que el interés por la seguridad está siempre presente, cualquiera que sea el objetivo del viaje y cualquiera que sea el tipo de destino seleccionado. La seguridad se mantiene entre el segundo y tercer criterio en importancia, detrás del valor por dinero, pero muy cercano por jerarquización a los criterios de precio y calidad del servicio y por delante de consideraciones ambientales y sociales.

Tabla 2. Consideraciones principales al seleccionar destino, por objetivo y destino.

Porcentaje % (ranqueo entre paréntesis)	Objetivo Principal				Destino Preferido	
	Social / Familia y amigos	Recreación / bienestar	playa	cultura	Tradicional bien conocido	Destino emergente
Consideraciones						
Calidad del servicio	13	14	16	11	12	13
Precio	15	11	13	9	17	12
Valor por dinero	30	38	40	40	35	34
Consideraciones ambientales	8	11	6	10	8	11
Consideraciones sociales	9	5	5	8	5	8
Seguridad	15 (2)	12 (3)	13 (3)	13 (2)	14 (3)	14 (2)
Otro	7	6	5	6	5	5

Fuente: Comisión Europea, 2009.

De igual manera, un estudio de CNN en 2012 midió las percepciones sobre los viajes y la actividad turística de 3,106 encuestados de más de 70 países. La finalidad de este estudio era identificar los factores clave que determinan las decisiones sobre la selección de viajes de esparcimiento y negocios. El estudio identificó las preocupaciones sintetizadas en la Tabla 3 (CNN, 2016). El criterio de seguridad resultó ser el criterio más importante en la selección del destino de viajes de esparcimiento y negocios, y por delante de otros factores como el precio.

Tabla 3. Encuesta sobre los criterios determinantes en la selección de viajes.

Criterio	Seguridad	Precio	Reputación	Conocimiento y disponibilidad de información	Diversidad de actividades / servicios
% sobre el 100% de encuestados reconociendo el criterio	67	60	58	55	54

Fuente: The CNN "Consumer Connect: Travel & Tourism" survey, 2012.

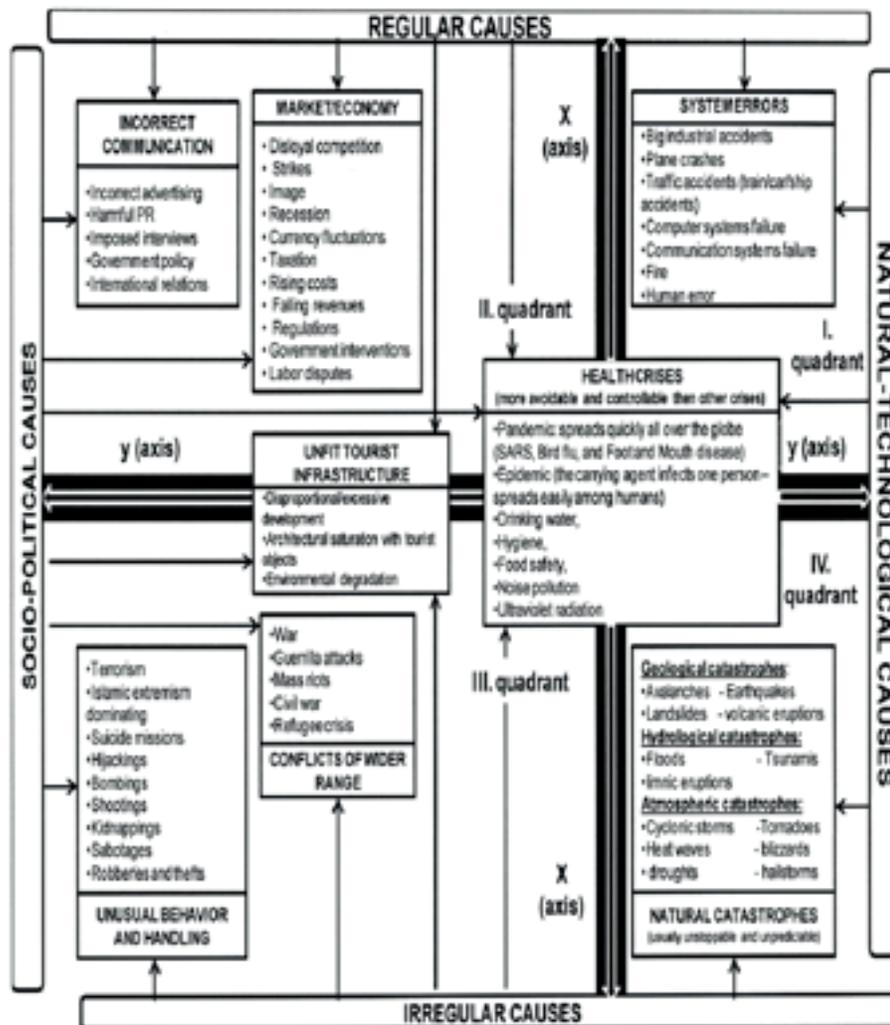
3. Discusión: Plataformas para analizar la seguridad turística

Los estudios que analizan la seguridad turística consideran las principales actividades turísticas, como por ejemplo: el turismo acuático, el caso de estudio de un destino, tendencias con respecto a las infraestructuras utilizadas en la actividad turística y temáticas de la administración de la seguridad (Mansfeld y Pizam, 2011, y Tarlow, 2014). El propósito de esta sección es identificar y analizar a procesos y ciclos que forman parte de la evolución de la seguridad turística y la toma de decisiones relacionadas, con referencia a los destinos mexicanos.

3.1 Eventos de inseguridad y su administración

Situaciones y eventos de inseguridad son muchos y variados y van de los naturales, a los asociados a la tecnología, los provocadas por la sociedad y aquellos con raíces en la política. Muchos eventos son ocurrencias aisladas, mientras que otros son sistémicos y hasta manufacturados por la humanidad, como se aprecia en la gráfica 3, propuesta por Mekinc y Cvikl (2013).

Gráfica 3. Causas de crisis de seguridad en la industria turística



Fuente: Mekinc y Cvikl, 2013.

Pizam y Mansfeld en Capítulo 1 del libro de los mismos autores, proponen una aproximación a una tipografía de conceptos que debería responder a las siguientes preguntas: 1) ¿por qué los incidentes de crimen, terrorismo, guerras y estallidos sociales ocurren en destinos turísticos? 2) ¿Cuáles son las intenciones de los protagonistas de estos incidentes? 3) ¿Cuáles son los efectos de tales incidentes sobre los turistas, la industria turística, el destino y la comunidad más ampliamente entendida? 4) ¿Cómo se reaccionan a las crisis provocados por tales incidentes la industria turística, los turistas, el destino, los medios de comunicación y la comunidad? 5) ¿Cuáles métodos de mitigación y recuperación son empleados por los sectores público y privado?, y 6) ¿Cuáles métodos de prevención son utilizados por el destino para evitar o minimizar los impactos de los incidentes eventuales? (Pizam y Mansfield, 2006).

Delimitando estas preguntas, la tipografía de Pizam y Mansfeld propone tres grupos de conceptos: 1) la naturaleza de los incidentes relacionados al turismo, que incluye el tipo, frecuencia, motivos y blancos, severidad y, por último, la ubicación física de los incidentes; 2) los impactos de los incidentes de seguridad que consiste en los efectos en el destino mismo y la reacción de los turistas, de la industria del turismo, de los gobiernos anfitriones y de los gobiernos en mercados generadores de turistas, y de los medios de comunicación y 3) la reacción de los distintos grupos de interés frente a las crisis, que incluye la implementación de medidas de contingencia, gestión de crisis y recuperación en la forma de estrategias que incluyen a la reducción de precios y la generación de eventos especiales (Pizam y Mansfeld, 2006). Algunos autores discuten el efecto de contagio de percepción y por lo tanto de la importancia de los medios de comunicación en la formulación de campañas de publicidad y la gestión de percepciones e imagen (Liu et al. 2016, Shin 2015, Woosnam et al. 2015). Resumiendo, la tipografía ofrecida por Pizam y Mansfeld (2006) sigue una secuencia temporal que ha sido profundizada por distintos autores en los rubros de riesgo (prevención), reacción (minimización y mitigación) y recuperación (referirse a Morgan y Fluker, Stafford et al, y Israeli y Reichel, capítulos 9, 16 y 17, respectivamente, en Pizam y Mansfeld 2006, y el Capítulo 4 de Tarlow, 2014.

El enfoque proactivo frente el riesgo, como la prevención situacional, intenta impedir el crimen, mientras que el enfoque reactivo es la intervención después de ocurrir una incidencia de seguridad (Bonini, 2010). El contraste entre la administración de riesgo y la recuperación después de una crisis se aprecia en la Tabla 4, reproducido de Tarlow, 2014.

Tabla 4. Algunas diferencias básicas entre la administración de riesgos y crisis.

Criterios	Riesgo (evitar o preparar para el evento negativo)	Crisis (administrar el evento negativo y recuperar)
Probabilidad de ocurrencia	Utiliza un sistema estadístico	Es un evento conocido
Objetivo de administración	Evitar el evento antes que ocurra	Minimizar los daños después del evento
Medidas para prevenir los riesgos	Análisis de probabilidad Eventos históricos Sistemas de seguimiento	Información específica de tipo médica, psicológica, de criminología, etc. Análisis condicional
Capacitación requerida	Suponer que puede haber crisis y buscar maneras de evitarlos	Suponer que puede haber crisis severa y práctica los protocolos de reacción a los mismos
Reactivo o proactivo	Proactivo	Reactivo, a través del entrenamiento que puede ser proactivo y reactivo
Tipos de víctimas	Cualquiera, visitantes o servidores turísticos	Cualquiera, visitantes o servidores turísticos
Publicidad	La meta es de evitar la publicidad con la creación de eventos que no se materialicen.	La meta es limitar los daños en las relaciones públicas que podría desenlazarse.
Problemas comunes	Mantenimiento defectuoso de infraestructuras Mala calidad de alimentos Alumbramiento insuficiente Miedo frente al terrorismo Miedo frente a la posibilidad del desenlace de un crimen	Visitantes mal comportados Personas enfermas El robo Amenazas y ataques a servidores turísticos Amenazas y estrellamientos de bombas Falta de capacidades lingüísticas
Precisión estadística	Generalmente muy baja, con frecuencia la industria de viajes y turismo hace todo lo posible para esconder la información.	Generalmente muy baja, con frecuencia la industria de viajes y turismo hace todo lo posible para esconder la información.
Duración de efectos negativos	En muchos casos, de corto plazo.	Generalmente de largo plazo
Estrategias de recuperación	Planes nuevos de mercadotecnia, Estimaciones estadísticas.	Reconocimiento y diagnóstico de la situación. Altos niveles de capacitación en capital humano.

Fuente: Tarlow, 2014.

La prevención del crimen o inseguridad es evidentemente preferible a la mitigación de impactos. Un problema importante tiene que ver con la ausencia de derechos de propiedad en el contexto de espacios abiertos y públicos. Los criminales frecuentan áreas poco controladas, por lo cual se requieren políticas y procedimientos con respecto a: 1) la vigilancia, que incluye cámaras CCTV; 2) accesos y puertas cerrados en horarios (nocturnos) de riesgo; 3) la presencia activa de agentes públicos y privados de seguridad para reducir la incidencia del vandalismo, la violencia asociada a la embriaguez y el robo; 4) el manejo de un imagen positivo de la actividad turística, que desincentiva a elementos criminales y promueve a las visitas, las ventas y las inversiones, creando un ciclo virtuoso de desarrollo y 5) la eliminación de blancos fáciles por su vulnerabilidad, generalmente con la imposición de barreras, aunque produce un imagen menos que ideal (Jackson et al, 2011). Adicionalmente, se requiere la capacitación de personal turístico y grupos policiacos en y alrededor de las instalaciones turísticas, la cooperación entre proveedores de servicios y autoridades y el análisis predictivo en el caso del terrorismo (Kılıçlara, Uşaklıb & Tayfunb, 2016).

3.2 Los involucrados como víctimas y perpetradores

La gestión de los riesgos y las crisis se complica porque el sector turístico está compuesto por distintos involucrados, de los cuales podremos identificar tres grupos principales: 1) el turista, 2) las empresas que ofrecen servicios turísticos y sus empleados, y 3) la ciudadanía o residentes del destino turístico. Según Grünewald (2010, p19), “Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. De tal suerte, un incidente de seguridad podría ser provocado por cualquiera de los tres grupos, como se aprecia en la Tabla 5 reproducido de Tarlow (2014).

Tabla 5. Tipos de crisis y sus consecuencias.

Crimen ¿Cometido por quién?	¿Contra quién?	Ejemplos	Objetivos
Turistas	Otros visitantes, la población local o servidores turísticos	Robo, asalto	Económica o social (ejemplo: los hooligans del soccer)
Ciudadanía	Visitantes	Robo, asalto	Económica
Industria turística	Visitantes	Fraude empresarial, robo (por parte de empleados)	Económica

Fuente: Tarlow, 2014.

Los turistas son blancos fáciles porque de visita a destinos cambian sus rutinas en entornos desconocidos. Típicamente, participan en actividades de esparcimiento y llevan más dinero de lo habitual, incluyendo objetos valiosos como cámaras. Los jóvenes frecuentan antros y clubes nocturnos incluso en ubicaciones consideradas riesgosas por los residentes. Algunos

consumen cantidades copiosas de alcohol a las altas horas de la noche y buscan aventuras amorosas. En algunos contextos se visten de manera provocativa según la cultura anfitrión y se comportan de manera ofensiva y en un idioma que los locales no comprenden (Jackson et al, 2011, Pizam et al, 1997). En este sentido, los turistas se hacen más vulnerables que lo que su condición de huésped necesariamente implica.

Existen turistas que participan en actividades delictivas en los destinos anfitriones. Una pregunta interesante es: ¿por qué las personas toman riesgos en sus vacaciones del tipo 'license for thrill', que no harían en el contexto cotidiano (Uriely y Belhassen, 2006)? Se especula que mientras que la vida se hace más acomodada en sociedades industriales, hay personas que buscan desafíos profesionales y lúdicos, incluyendo las aventuras turísticas. De manera consciente y voluntaria, los turistas toman riesgos en actividades de turismo "mochilero", el turismo de aventura, el turismo sexual; el turismo de apuestas en casinos y hasta el turismo de sol y playa.

De tomar una visión holista del turismo, la cuestión de la seguridad turística debería de integrar a los distintos actores a favor de un desarrollo turístico más sustentable (Grunewald, 2010). Según Tarlow (2014) un turismo responsable significa meditar el impacto económico y social de un producto turístico sobre los empleados y sobre la comunidad receptora. Tanto el turismo sexual como el turismo de deportes masivos produce situaciones complicadas para la población local que se convierte en víctima, un ejemplo son los hooligans del soccer que provocan daños a lo propiedad y asaltos a personas ajenas al evento deportivo, motivo de su visita.

Pero la comunidad receptora también alberga a elementos criminales. Con respecto a la prevención del delito se puede distinguir entre la prevención social y la situacional. De manera ambiciosa, la prevención social pretende reducir la motivación del delito al llegar supuestamente a la raíz del problema a través de políticas y programas enfocados al desarrollo social de la comunidad y en contra de la exclusión social, que se cree podría facilitar a comportamientos delictivos por falta de oportunidades de empleo. Por otro lado, la prevención situacional reduce el número de infracciones mediante el análisis estratégico con miras a identificar, tanto las oportunidades favorables a la comisión de delitos, como las situaciones que representan riesgo. Busca modificar el panorama físico que facilita a la criminalidad, desarrolla para ello una mayor protección focalizada en determinados grupos y lugares físicos. El enfoque situacional tiene incidencia directa en el importante crecimiento del sector de seguridad privada y en la aparición de estrategias como la creación de espacios defendibles, a través de la planificación urbanística y el diseño arquitectónico (Bonini, 2010).

Podría ser que se cree un antagonismo entre el turista y el residente durante el proceso de desarrollo de un destino. Los residentes aprecian más y más la seguridad turística, mientras que su opinión sobre el turista se deteriora. Los residentes viven el día por día del turismo y ven cómo los esfuerzos de prevención se ponen a favor del turista extranjero, mientras que crezca el desorden, la criminalidad y los daños medioambientales. Las políticas de seguridad se empeñan en mantener la imagen de la ciudad, pero no resuelven los problemas de delincuencia local (Amorin et al, 2012). Diferencias de índole económico, social, ideológico, cultural y de clase social, tienen como consecuencia una divergencia en perspectiva entre el

turista y el residente, provocando resentimientos. El turismo llega a simbolizar al capitalismo y el desarrollo patrocinado por el gobierno, que en casos extremos incide en la victimización de turistas y hasta el terrorismo (Sönmez y Graefe, 1998).

El terrorismo presenta desafíos muy particulares, siendo premeditada, políticamente motivada, frecuentemente direccionada hacia ciudadanos o personal de seguridad, por grupos subnacionales que buscan influenciar la opinión pública, frecuentemente a nivel internacional. De tal suerte, el terrorismo y turismo internacional comparten ciertas características, ambos cruzan fronteras, involucran a ciudadanos de diferentes países y utilizan las tecnologías de comunicación y transporte (Sönmez y Graefe, 1998).

3.3 Turistas y sus decisiones

Diferentes tipos de turismo presentan diferentes desafíos, riesgos y problemas de seguridad, por ende, las distintas actividades turísticas requieren de infraestructura y servicios diversos. Los segmentos de turismo comunes son: 1) sol y playa, la categoría más explotado comercialmente y vinculado principalmente al descanso; aprovecha las temporadas cálidas e implica grandes concentraciones de personas con los riesgos de seguridad inherentes en fenómenos de masa; también provoca grandes cambios en el medioambiente por la aglomeración de infraestructura y servicios integrados. 2) El turismo cultural, frecuentemente agregado a otros rubros de turismo, suele ser de dos o tres días y principalmente explota los lugares declarados protegidos por la UNESCO, con visitas a plazas, monumentos y manifestaciones culturales, por lo que toma importancia las fechas festivas; en este caso, los riesgos son en cierta medida escalaciones de riesgos locales como lo son los asaltos. 3) El turismo deportivo y de la naturaleza que se orienta al ecoturismo, aprovecha el entorno ambiental de montañas y océanos; incluye el alpinismo, la cacería, la pesca deportiva y el buceo, la pesca deportiva; los peligros de la seguridad son inherentes en las actividades mismas. 4) El turismo de negocios que incluye también al participante en ferias y congresos, está categorizado por la alta capacidad de gastar de los usuarios (Serturista, 2016); es típicamente un turismo urbano, por lo cual, los riesgos de seguridad son abordables y costeables en presupuestos relativamente bajos. 5) El turismo religioso aglutina a peregrinajes masivos con repercusiones notables en servicios de transporte, salud y seguridad, pero también a retiros espirituales celebradas en lugares aislados o hasta exóticos y 6) el turismo de salud, que incluye los tratamientos médicos y cirugías de todos tipos. Requiere de infraestructura, equipos y personal altamente especializados, con políticas de seguridad de instalaciones (Reichel et al, 2007).

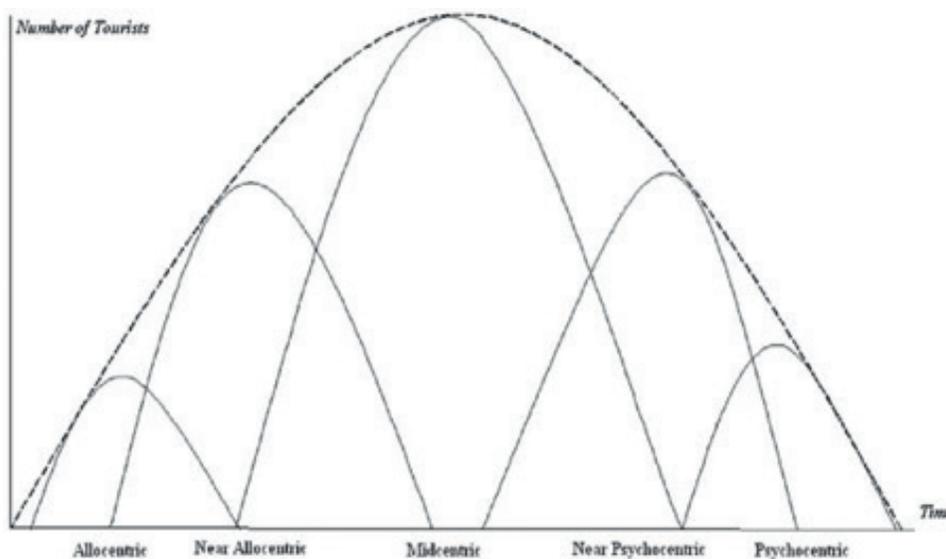
Pero los tipos de turismo arriba anunciados, también se desarrollan productos, acorde a los tipos de turistas. Cohen (1972) identificó a cuatro tipos de turista internacional: 1) 'turista organizado de masa', que suele comprar paquetes previamente organizados, con esquemas de actividades que realizará a lo largo de su viaje, le gusta viajar en grupos numerosos y a destinos populares, y tienden a no alejarse de la playa o del hotel donde se encuentran hospedados; 2) 'turista de masa independiente', que a la hora de planear sus vacaciones compra paquetes menos esquematizados, que le permiten realizar actividades culturales que encuentren a lo largo de sus recorridos, pero siguen los parámetros de la industria 3); el 'explorador', que rea-

liza sus propios itinerarios, evitando contacto con otros turistas para así interactuar con los locales del lugar y estar en contacto con las actividades cotidianas de los mismos y su entorno, pero con cierto nivel de seguridad y confort y 4) el ‘drifter’ o ‘mochilero’, que viaja espontáneamente sin algún tipo de planificación y al llegar a su destino final procura buscar servicios de alojamiento y recreación, porque no le gusta tener contacto formal con la industria turística (Lepp y Gibson, 2003).

Lepp y Gibson (2003) revelan que los visitantes que buscan novedades, como los mochileros, perciben menos riesgos asociados a sus actividades de recreo que los turistas que procuran escenarios familiares. Por ello, los primeros son menos adversos al riesgo en sus decisiones sobre medios de transporte y alojamiento (Sönmez y Graefe, 1998). Además, la percepción del riesgo para un mochilero podría incluir el desencanto de llegar a lugares muy comerciales y abarrotados. Sin embargo, existe evidencia que las distinciones entre distintas categorías de turistas se hacen menos pronunciadas con el paso del tiempo (Reichel et al, 2007).

La tipología de personalidad del viajero de Plog (2002), modificado por George (2013), ilustra la afluencia de visitantes a un destino a lo largo del ciclo de vida del mismo, como se aprecia en la Gráfica 4, que muestra el desplazamiento gradual de los aventureros o allocentric (de izquierda a la derecha) y su reemplazo por turistas que buscan la familiaridad, llamados psychocentric. El desarrollo y masificación del destino a partir de inversiones en infraestructuras y servicios especializados, significa que la vigilancia y seguridad turística aumenta progresivamente. Es probable que el destino ya maduro sea visitado por varios tipos de turistas, como se aprecia en la gráfica de George et al (2013).

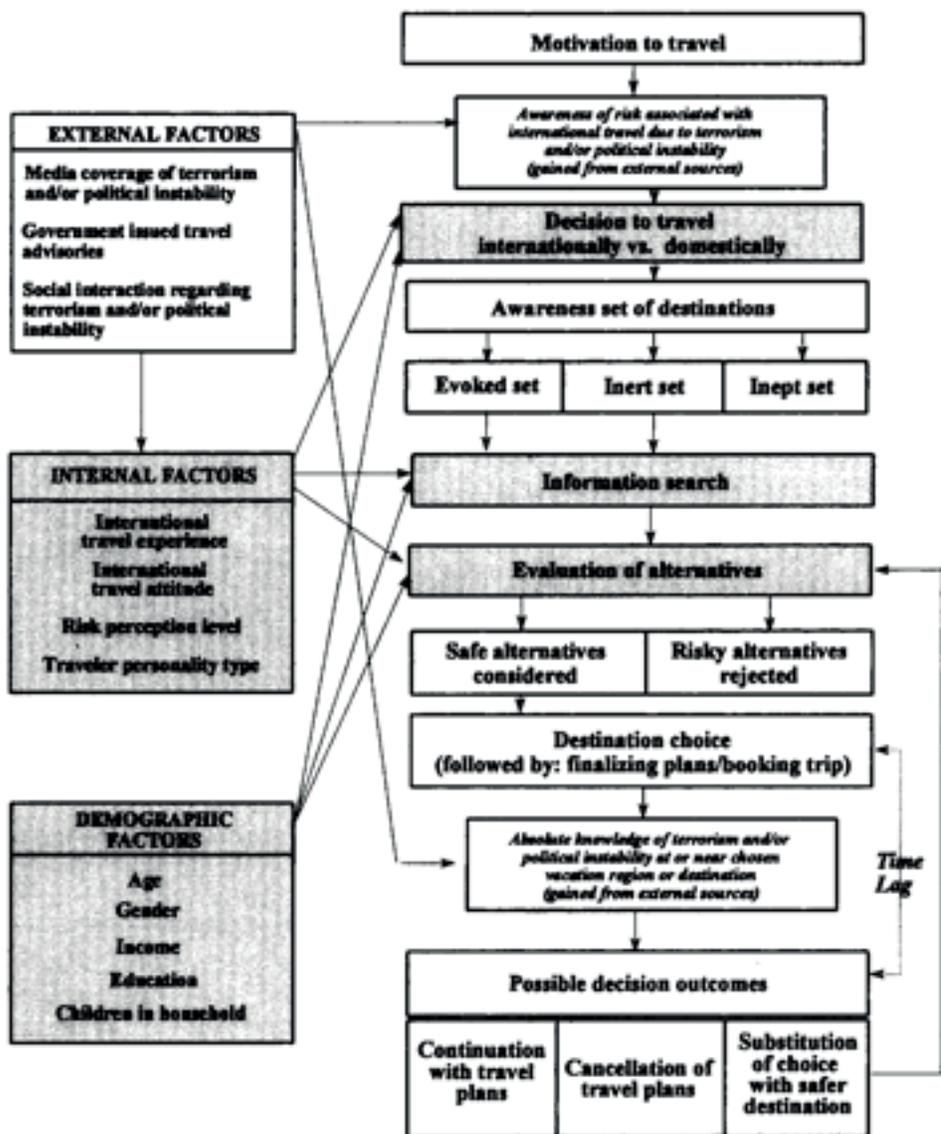
Gráfica 4. El modelo de Plog con modificaciones de George.



Fuente: George et al, 2013.

Es probable que haya personalidades ‘nativistas’ que evitan el riesgo a toda costa, prefieren quedarse en su casa en lugar de viajar, o como mucho, disfrutan una estancia en destinos locales. Tendencias nativistas van en un sentido distinto a los factores push y pull y que atraen o empujan al turista a cierto destino o actividad turística (George et al, 2013). A fin y al cabo, potenciales turistas toman sus decisiones de viajes, y un factor importante es la seguridad, como proponen Sönmes y Graefe (1998) en la gráfica 5.

Gráfica 5. Modelo de toma de decisiones del turista internacional.



Fuente: Sönmes y Graefe, 1998, basado en Mansfeld (1992) y otros.

3.4 Políticas diseñadas, fallidas y corregidas

Como los riesgos son variados, también son los rubros de seguridad, clasificados por Grünwald (2004) como: 1) seguridad pública que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos (casos de robos y hurtos) y los accidentes; 2) seguridad médica que incluye sistemas de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico; 3) Seguridad informativa que es el sistema de comunicación que permite el conocimiento de los sistemas integrados de prevención en destino; 4) seguridad vial y del transporte que otorgue 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; 5) seguridad ambiental que proporcione la protección de las personas en espacios naturales y ante problemas climatológicos; 6) seguridad de los servicios turísticos que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) y 7) seguridad en la recreación y en eventos que permita la protección durante una actividad recreativa, deportiva, musical, etc. en destino. La lista no debería considerarse definitiva y se podría agregar: 8) seguridad económica o el sistema de seguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica y financiera y 9) seguridad ciudadana que nos permite articular la participación de la población organizada a través, por ejemplo, de las reuniones vecinales con el fin de minimizar los impactos del crimen organizado. La categorización de Grünwald no es más que una lista de verificación, obligándose a contemplar políticas para los distintos aspectos de la seguridad turística.

Los gobiernos, evidentemente, tienen un rol en la seguridad pública y turística a través de la prevención del crimen. Sherman et al. (1989) completó una investigación original del crimen situacional, o crimen de hot spots en las zonas metropolitanas de los EUA. Encontraron que más que la mitad de las llamadas de emergencia recibidas por la policía corresponden a menos de tres por ciento de las localidades, y esto se repetía para todos los crímenes dirigidas a personas o propiedades. Sugiere que se requiere comprender por qué algunos destinos facilitan la convergencia de criminales y personas (incluyendo a turistas) vulnerables (Jackson et al, 2011). Muchos destinos cuentan con entornos que no fueron diseñados con el criminal profesional en mente. La teoría prospect-refuge-escape se refiere a las oportunidades que disfrutaban los criminales en lugares turísticos, con calles abarrotadas de visitantes que no conocen su entorno, repletos con espacios abiertos que ofrecen refugio a maleantes y amplias rutas para darse a la fuga (Jackson et al, 2011).

En la publicación *Government Tourism Policy*, del Gobierno Británico se reconoce que, en el corto plazo, existe un rol legítimo del estado para llenar un vacío y apoyar el desarrollo de los destinos turísticos mientras que las estructuras privadas se organizan. Según la OMT, durante el establecimiento de un sector turístico, el gobierno a nivel nacional, regional y local cuentan con responsabilidades que incluyen: 1) la promoción de los destinos, 2) la fijación de estándares sectoriales, 3) la detonación de mercados, 4) el apoyo a las PYMES en el área de financiamiento y 5) el desarrollo de un plan integral para la administración de la seguridad

y los desastres que podrían afectar al sector. La posición de largo plazo depende del éxito en eliminar fallas de mercado. Si las fallas se eliminan completamente, el rol del gobierno se reduce, aunque la seguridad pública es de las pocas tareas que queda en manos del Gobierno (Department of Culture, 2012). El rol de los gobiernos en destinos turísticos maduros como los EUA se limita a garantizar la seguridad fronteriza y nacional, la coordinación entre organizaciones de gestión de destinos y la divulgación de información. Es decir, debido a la naturaleza fragmentada del sector, persiste la necesidad de una coordinación entre sectores público y privado para potencializar la diversidad, calidad y seguridad de la oferta turística. El objetivo principal del gobierno cambia y en lugar de simplemente maximizar el número de visitantes y ganancias sectoriales, se busca la planeación de un sector competitivo, diversificado y sustentable. En este gran objetivo, la seguridad turística se descentraliza a cada operador, servicio e instalación, (OMT, 2014 y 2016).

Es evidente que México no se encuentra en la misma etapa de desarrollo que el Reino Unido o los EUA, por lo que su gobierno tiene un papel importante en el desarrollo y seguridad del sector turístico. En muchos países en América Latina, incluyendo a México, la percepción de la seguridad en los destinos turísticos es deficiente. El impacto mediático de las incidencias de seguridad confirma un problema reconocido. Existen también los prejuicios en contra de los esfuerzos de seguridad por parte de la autoridad que parte de la tradición autoritaria de su conducta, fallas en la formación profesional y una inclinación a utilizar ilegítimamente la fuerza física o psicológica al relacionarse con el ciudadano. Según Grünewald (2010), se requiere una recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad.

El problema de la delincuencia en las zonas urbanas de México es una realidad. La sociedad está cansada de la parálisis de las instituciones, lo que contribuye a que las víctimas no presenten denuncias. En algunas ocasiones, las cifras del Ministerio Público señalan que el número de delitos está bajando en la Ciudad de México; sin embargo, son las denuncias las que bajan, tal vez porque el trámite de denuncia requiere generalmente de muchas horas (Ganzo et al, 2010).

Otra área de oportunidad para el turismo mexicano es el sistema de transporte intermodal. Aspectos que se deben mejorar incluyen la señalización visual, la planeación de viajes en carretera, sobre todo para rutas que conectan destinos en el sur con el norte del país, o viceversa, tomando en cuenta que se requieren trasbordos por taxi o metro en la Ciudad de México, porque las unidades salen de estaciones distintas, todo esto con repercusiones para la seguridad. Con 14.7 muertes por tránsito por cada 100 000 habitantes en 2010, México tiene la tasa de muertes en carretera más alta en la OCDE después de EUA. Uno de los problemas es un régimen permisivo para la concesión de licencias de conducir, con algunos estados en que solo se requiere que los conductores asistan a una clase o paguen una cuota en lugar de pasar una prueba de conducción. Beber mientras se conduce, enviar mensajes de texto o utilizar un teléfono móvil durante la conducción también son comunes (OCDE, 2017).

La seguridad es particularmente un problema para las mujeres, y puede limitar su disposición a explorar el país fuera de los grandes destinos (OCDE, 2017). Se han puesto en marcha algunas medidas especiales para mejorar su seguridad. Durante las horas pico, los vagones

en la parte delantera del tren en el metro de la Ciudad de México están reservados exclusivamente para mujeres y niños (OCDE, 2017). México también ha sido un país líder en América Latina en el desarrollo de Empresas de Redes de Transporte (ERT) como Uber y Cabify. La seguridad, real y percibida, es una consideración importante en las decisiones de viaje. Los turistas que creen que pueden viajar con seguridad y facilidad dentro de una ciudad son más propensos a explorar atracciones secundarias (OCDE, 2017).

México ha demostrado su capacidad para innovar en cuestiones de seguridad turística con una serie de programas diferentes para agilizar y acelerar la entrada en la frontera. El 'Programa Paisano' facilita las visitas a México durante los periodos vacacionales que realizan los mexicanos que residen en EUA. En 2014 11 millones de viajeros hicieron uso del programa, el cual es dirigido por una Comisión Intersecretarial en conjunto con 17 dependencias gubernamentales (OCDE, 2017).

Una política implementada con el fin de mejorar a la seguridad turística es la creación de una policía especializada en la Ciudad de México, Acapulco, Mérida y Puebla, entre otros destinos (Policía Turística Puebla, 2016). Los policías turísticos se capacitan en diferentes idiomas y tienen un amplio conocimiento del destino y sus atractivos. Generalmente se mantiene vigilancia a pie en las áreas de afluencia turística. Su función es proveer seguridad, prevenir el crimen y proporcionar información a turistas que tienen preguntas o problemas (OMT, 1996). México también cuenta con un servicio de seguridad turística en las autopistas conocido como los Ángeles Verdes que asisten a viajeros con problemas vehiculares (OMT, 1996).

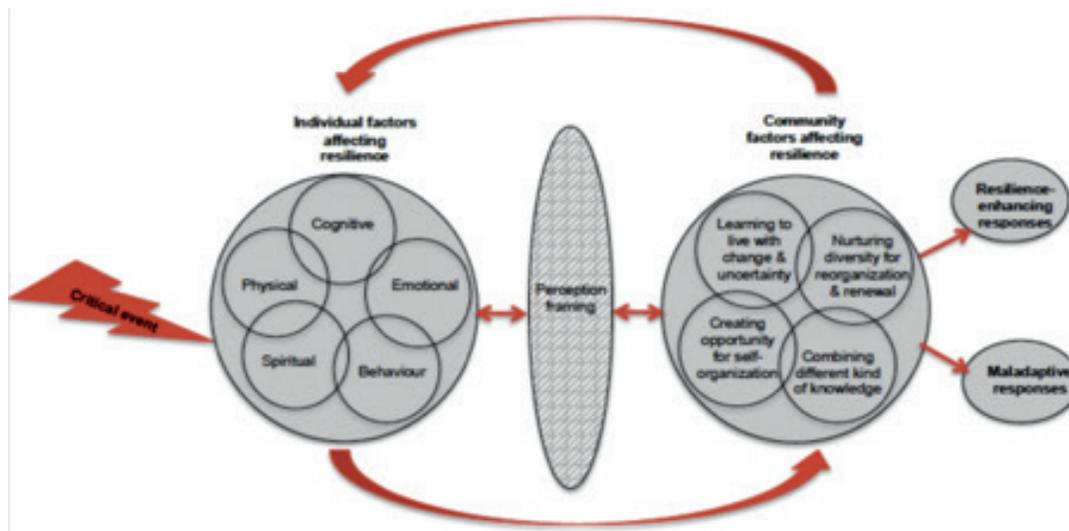
3.5 Ciclo de vida de la inseguridad en la superación del destino

En el corto plazo, los efectos del terrorismo pueden ser drásticos. En 1985, 28 millones de estadounidenses salieron al extranjero y 162 murieron o fueron lesionados en ataques terroristas. Como consecuencia, casi dos millones de americanos cambiaron sus planes turísticos para el año siguiente (Sönmez y Graefe, 1998). Sin embargo, a largo plazo, parece que el impacto adverso del terrorismo en la demanda turística en los destinos golpeados se desvanece, con algunas excepciones (Liu y Pratt, 2017). Esta caracterización de las crisis concuerda con la experiencia de México con la pandemia de influenza AH1N1, según la cual, la ocupación hotelera bajó al 50% en abril y mayo del 2009; sin embargo, estaba en plena recuperación en los siguientes años (FEM, 2015). Un incidente específico afectará adversamente al turismo en el corto plazo, pero posiblemente no en el largo plazo, dependiendo también del plan de recuperación aplicado por las autoridades e intereses sectoriales.

Podría ser, incluso, que la adversidad cree un sentido de solidaridad y apoyo mutuo. Las autoridades jueguen un papel importante restituyendo la confianza a través de respuestas colaborativas sectoriales con interacciones proactivas con la comunidad y de manera transparente y con un programa de comunicación diseñado a propósito (Sheppard y Williams, 2016). Es probable que con el tiempo los medios de comunicación y las personas se olviden de los eventos de crisis en destinos específicos, sobre todo si no hay repeticiones, o bien, ocurren otros eventos similares en otros lugares.

La Gráfica 6 ilustra los factores individuales y comunitarios que contribuyen a la resiliencia de los destinos turísticos. Sería interesante investigar cómo lograr una masa crítica de cooperación y reacción para superar las crisis, tomando en cuenta que no está empíricamente garantizado que los destinos logren su potencial, con o sin apoyos o castigos.

Gráfica 6. Resiliencia de destinos turísticos.



Fuente: Sheppard y Williams, 2016, basado en Kumpfer, 1999.

4. Conclusiones

Del mosaico de ideas y observaciones sobre la temática de la seguridad turística se seleccionaron los siguientes criterios para examinar este concepto. En primer lugar, se definieron los términos seguridad y riesgo en el contexto del turismo. En segundo lugar, se analizó la importancia de la seguridad turística a través de una revisión de las publicaciones de las principales organizaciones internacionales involucradas en el turismo, empezando con el gobierno mexicano. Al mismo tiempo se analizaron los estudios aplicados para conocer la opinión de los viajeros y turistas sobre la importancia relativa de la seguridad turística. Es evidente que tanto las autoridades como los viajeros consideran la seguridad un factor de gran importancia en elecciones y decisiones sobre destinos turísticos y que México está mal calificado en la materia. En tercer lugar, se exploró la seguridad turística bajo cinco enfoques basados en procesos y ciclos inherentes en el desarrollo de los destinos turísticos.

El primer enfoque analiza la administración de eventos de inseguridad en una secuencia temporal que prevé la prevención, la reacción y la recuperación del destino. El segundo describe a los involucrados en la actividad turística, es decir: el turista mismo, las empre-

sas turísticas y sus empleados, y también a los residentes del destino, y específicamente las interrelaciones temporales entre los mismos que provoca la inseguridad, reconociendo que las víctimas y los perpetradores podrían pertenecer a cualquiera de los grupos. En el tercer enfoque es un análisis de la interacción entre tipos de turismo (ejemplo, 'sol y playa') y tipos de turistas (ejemplo, 'turista organizado de masa'), tomando en cuenta que distintos tipos de turistas buscan diferentes experiencias en destinos, y que las características de los mismos destinos evolucionan en el tiempo, siendo más novedosas en etapas iniciales y más familiares en su madurez. Mientras que por un lado están los allocentricos que buscan la aventura aun y cuando implica algo de riesgo, del otro extremo están los 'nativistas' que piensan mucho antes de visitar a un destino local por el miedo total a lo desconocido. El cuarto enfoque discute a las políticas públicas que son necesarias para proporcionar un turismo seguro, debido, por ejemplo, a elementos delictivos que toman ventaja de descuidos de las autoridades para aprovechar a hot spots que ofrecen prospect-refuge-escape para sus actividades criminales. En general, existen fallas de mercado en destinos emergentes que requieren de la intervención de las autoridades para estructurar una oferta turística con seguridad. Con el paso del tiempo, la infraestructura y oferta de actividades se amplía; las empresas privadas participan de manera proactiva en la provisión de la seguridad y los maleantes se desaniman por contar con menos oportunidades para cometer crímenes. La evolución de un destino demanda el diseño de políticas que se requieren corregir en cuanto fallen, como se ejemplifica en el caso de políticas de transporte seguro en México. El quinto y último enfoque reconoce que la inseguridad turística tiene su propio ciclo de vida, en el sentido que un evento de inseguridad podría, debido a la intervención decidida de las autoridades, convertirse en una ventaja a largo plazo, siempre y cuando se logre promover una cultura de solidaridad y apoyo mutuo entre proveedores de servicios, autoridades y residentes, consiguiendo en el proceso la resiliencia de destinos innovadores.

Se espera que el artículo motive a la investigación de la seguridad turística a través de los procesos y ciclos inherentes a su evolución señalados aquí. Un enfoque dinámico permite una mayor comprensión de un fenómeno complejo y multidimensional. También ofrece una plataforma provechosa para diseñar y monitorear políticas públicas que, directa o indirectamente, inciden en la seguridad turística.

5. Referencias

- Álvarez de la Torre, J. y Rodríguez-Toubes Muñiz, D. (2014). Safe and security as a component of quality in tourism: the case of Galicia. *Revista de Ocio y Turismo*, 7: 1-9.
- Amorin, E, Gandaram J., Tarlow P. y Korstanje, E. (2012). Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turísticas, *Análisis Turístico*, 14, 1-9.
- Bentley, T., Page S. y Walker, L. (2004). The safety experience of New Zealand adventure tourism operators. *Journal of Travel Medicine.*, 11, 280–286.
- Blanco-Herranz, F. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista de Estudios Turísticos*, 160, 5-29.
- Bonini, J., en Grünewald L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Universidad Nacional de Quilmes y Organización de Estados Americanos (OEA).
- Cohen, E. (1972). Toward a Sociology of International Tourism. *Social Research*, 39 (1): 164–189.
- Comisión Europea (2009). *Survey on the attitudes of Europeans towards tourism, Analytical report fieldwork. Flash Barometer*.
- CNN (2016). *How safe is your holiday destination?* Disponible en <http://travel.cnn.com/biggest-concerns-international-travelers-safety-and-security-745936/>.
- Department of Culture, Media and Sport DCMS (2012). *Government tourism policy*, Gobierno Británico.
- Foro Económico Mundial (FEM) (2015). *Travel and tourism competitiveness report*.
- Foro Económico Mundial (FEM) (2017). *Travel and tourism competitiveness report*.
- Galambos, A., Deri, L., Dragin, A., Galambos T. y Markovic, J. (2014). Air travel safety perception among tourists with or without flying experience. *European Journal of Economic Studies*, 7(1)
- Ganzo, J., Martínez Y., Pérez M., y Keaton K. (2010). La seguridad turística de México en Grünewald, L.
- George, B., Henthorne, T. and Williams, A. (2013). The internal structure of destination visitation model and implications for image management, *Pasos* 11, No. 3, Special Issue, 47-53.
- Glaesser, D. (2003). *Crisis management in the tourism industry*. Elsevier/ Butterworth/ Heinemann, Oxford.
- Gobierno Federal Mexicano (2013). *Plan sectorial de turismo 2013 – 2018*.
- Grünewald, L. (2004). *Publicación Técnica: La seguridad en la actividad turística y hotelera. Editado por Instituto Panameño de Turismo –IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA - CCT/SICA*. Cámara de Turismo de Panamá y la Asociación de Pequeños Hoteles de Panamá.
- Grünewald, L. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*, Universidad Nacional de Quilmes y Organización de Estados Americanos (OEA).

- Hall, C.M., Timothy, D.J., y Duval, D.T. (2004). *Safety and security in tourism*. The Haworth Hospitality Press.
- Israeli A. y Reichel A., Capítulo 17 en Mansfeld y Pizam (2006). *Tourism, security and safety, from theory to practice*.
- Jackson, M., Inbakaran, R. y Arrowsmith C. (2011). City design and its relationship with tourism crimes: a behaviour analysis of the urban environment, *International Journal of Tourism Anthropology*, 1, (3/4).
- Kılıçlara, A., Uşaklıb, A. y Tayfunb A. (2017). Terrorism prevention in tourism destinations: security forces vs. civil authority perspectives, *Journal of Destination Marketing & Management*, mayo.
- Korstanje, (2013). Estar protegido: el rol de las compañías de asistencia al viajero en el sistema del turismo, *El Periplo Sustentable*, 25, 43-75.
- Lee, C.-F. (2016). An investigation of factors determining industrial tourism attractiveness, *Tourism and Hospitality Research*, 16(2), 184-197.
- Lepp, A., and H. Gibson (2003). Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. *Annals of Tourism Research*, 30 (3): 606–624.
- Liu, B., Pennington-Gray L. y Krieger, J. (2016). Tourism crisis management: Can the Extended Parallel Process Model be used to understand crisis responses in the cruise industry? *Tourism Management*, 55, 310-321.
- Lui, A. y Pratt S. (2017). Tourism's vulnerability and resilience to terrorism, *Tourism Management*, 60, 404-417.
- Mansfeld, Y. (1992), From Motivation to Actual Travel. *Annals of Tourism Research*, 19, 399-419.
- Mansfeld, Y., y Pizam A., (2006). *Tourism, security and safety, from theory to practice*, primera edición.
- Manuela, W. y De Vera, M. (2015). The impact of government failure on tourism in the Philippines. *Transport Policy*, 43, 11–22.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Plan de protección al turista, red de protección al turista*. Lima, Perú.
- Morgan D. y Fluker M., capítulo 9 en Mansfeld Y. y Pizam A., 2006, *Tourism, security and safety, from theory to practice*, primera edición.
- Organización de las Naciones Unidas (1987) *Our common future*. Brundtland Report, ONU.
- Organización Mundial del Turismo (1996). *Tourist safety and security, practical measures for destinations*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2017). *Tourism policy review of Mexico*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2010). *Tourism trends and policies*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2014). *Tourism trends and policies*.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2016). *Tourism trends and policies*.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2018). *Tourism trends and policies*.
- Pizam, A., Tarlow, P y Bloom, J (1997), Making tourists feel safe: Whose responsibility is it?, *Journal of Travel Research*, July.
- Pizam A. y Mansfeld Y. (2006). *Towards a theory of tourism security, capítulo 1 en Mansfeld Y y Pizam A., 2006, Tourism, security and safety, from theory to practice*.
- Plog, S. 2002 The power of psychographics and the concept of venturesomeness. *Journal of Travel Research*, 40: 244-251.
- Policia Local World Press (2016). Disponible en: <https://policialocal.wordpress.com/tag/unificacion-de-policias/>.
- Policía Turística Puebla (2016). Policía turística. Disponible en <http://puebla.travel/es/organizar/expertos-en-turismo/search/item/policia-turistica>.
- Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente de (2005). *Making tourism more sustainable. A guide for policy makers*.
- PMI Project Management Institute (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos, Guía del PMBok*, quinta edición.
- Reichel, A., Fuchs, G. y Uriely N. (2007). Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: the case of israeli student ex-backpackers, *Journal of Travel Research*, 46; 217.
- Serturista (2016). *Las tipologías del turismo*. Disponible en <http://serturista.com/general/las-tipologias-del-turismo/>
- Sheppard, V., y Williams P. (2016), Factors that strengthen tourism resort resilience, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 28, 20-30.
- Sherman, L., Gartin, P. and Buerger, M. (1989) Hot spots of predatory crime: routine activities and the criminology of place, *Criminology*, 27 (1), 27-55.
- Shin, Y. (2015) The effects of terrorism on tourism and the media's role, capítulo 9 en *International tourism and hospitality in the digital age*, Kumar S., Dhiman M., y Dahiya A. (eds).
- Sönmez, S. y Graefe, A. (1998), Influence of terrorism risk on foreign tourism decision, *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, (1), 112-144.
- Stafford G., Yu L., y Kobina A., Capítulo 16 en Mansfeld Y. y Pizam A. (2006), *Tourism, security and safety, from theory to practice*.
- Tarlow, P. (2014). *Tourism Security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Elsevier, primera edición.
- Uriely N. y Belhassen I. (2006). Drugs and risk-taking in tourism, *Annals of Tourism Research*, 33(2), 339-359.
- Williams, A. y Baláž, V. (2013), Tourism, risk tolerance and competences: Travel organization and tourism hazards, *Tourism Management*, 35(0), 209-221.

- Woosnam, K.M., Shafer, C.S., Scott, D. y Timothy, D.J. (2015). Tourists' perceived safety through emotional solidarity with residents in two Mexico-United States border regions. *Tourism Management*, 46, 263-273.
- Yang, C., Lattimore C. y Arcodia, C. (2017). A systematic literature review of risk and gender research in tourism, *Tourism Management*, 58, 89-100.
- Yang, C. y Nair, V. (2013). *Tourism safety, security, & risk: Towards a conceptual framework*
- Yang, C. y Nair, V. (2014). Risk perception study in tourism: Are we really measuring perceived risk? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, .Conferencia Asia- Euro #5.
- Yin, P. (2014). The evaluation research about the food safety of tourism hotel based on HAC-CP system. *Carpathian Journal of Food Science and Technology*, 6(1), 127-136.