

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

TURISMO Y SEGURIDAD CIUDADANA: SU INCIDENCIA EN LA INDUSTRIA
TURÍSTICA NACIONAL

NOMBRE DEL SUSTENTANTE

HENRY ARQUÍMIDES MOREIRA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL TURISMO
SOSTENIBLE

San José, Costa Rica

Mayo de 2010

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión Del Turismo Sostenible

Leyla Solano Pacheco

PROFESOR TUTOR

Laura Arguedas Ruiz

LECTOR No.1



Henry Arquímedes Moreira

SUSTENTANTE

TURISMO Y SEGURIDAD CIUDADANA:

SU INCIDENCIA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA NACIONAL.

Henry Arquímedes Moreira¹

Resumen

En los últimos años el turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso a nivel mundial; El Salvador es un país que ha comenzado a tener ese proceso aun habiendo enfrentado obstáculos de gran relevancia, como la inestabilidad social, política y económica, debido a las dictaduras militares de los años 60s y 70s, así como también el desarrollo de la guerra civil en los años 80s y las consecuencias de postguerra en los 90s vinieron a frenar de manera significativa durante ese lapso de tiempo el desarrollo del turismo, en el inicio del siglo XXI el problema de la inseguridad ciudadana sigue siendo uno de los factores negativos para el desarrollo del turismo, esto genera mayor inversión en cuanto a la seguridad turística, pero el turista demanda servicios de calidad, relajación y por supuesto la seguridad misma. El Salvador viene padeciendo un incremento en la criminalidad que amenaza gravemente a todo el sector económico, dentro del cual se encuentra la industria turística; *cifras desalentadoras permiten visualizar un panorama desolador en cuanto al crecimiento del turismo en el país*, por lo que es indispensable realizar acciones inmediatas que permitan, si no bien detener el problema, hacer visible los impactos colaterales que conlleva este fenómeno.

Abstract

In the recent past, tourism has become one of the main sources of revenue generation for many economies on a worldwide level. El Salvador is a country that has begun to benefit from the tourist industry even though it has faced obstacles of great importance like the social, political and economic instability produced by the military dictatorships of the last century specifically in the 60s and 70s. Also the civil war in the 80s and the consequences of the postwar period in the 90s and the turn of the 21st century has faced this country with an unsecure environment which has menaced in the gravest sense the whole economic sector, including the tourism industry, which is experiencing a devastating panorama in referral to the tourism in the country. It is essential to implement immediate actions that allow maybe not to stop the problem, but to make visible any collateral impacts that this phenomena entails

Palabras Clave

Seguridad Ciudadana, Seguridad Turística, Delincuencia en Sitios Turísticos, Extorsiones a empresarios Turísticos, Criminalidad.

¹ Licenciado en Ciencias de la Educación Con Especialidad en Ciencias Sociales. Candidato a Maestría en Gestión del Turismo Sostenible UCI. Correo Electrónico: henrymoreira@gmail.com

Introducción

A partir del año 2005 El Salvador implementó el Plan Nacional de Turismo, mismo que viene a dar los lineamientos para el desarrollo turístico sostenible, que fue elaborado por el Ministerio de Turismo (Un año antes establecido como cartera de estado), apostándole de manera significativa e integral al desarrollo de este rubro poco explotado en el país.

El desarrollo del turismo depende de muchos factores internos y externos, dentro de los internos, algunas de las situaciones que afectan de manera directa al crecimiento de la actividad turística son los altos índices de violencia e inseguridad ciudadana; según datos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ² del año 2005, El Salvador, era el segundo país latinoamericano más violento, debido a la sobrepoblación, el desempleo y las pandillas; solo superado por Colombia que mantiene una guerra declarada.

Recientemente, en el marco del lanzamiento del Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010, en el pasado mes de octubre titulado “Abrir espacios a la seguridad ciudadana y el desarrollo humano”, que tuvo lugar en San Salvador, Marcela Smutt, experta en Seguridad Ciudadana de la oficina salvadoreña de este programa declara: -“La violencia constituye la epidemia más seria y de mayor impacto que está padeciendo la región centroamericana y particularmente El Salvador”-³, esto da una idea de la magnitud de la violencia e inseguridad ciudadana en el país.

Esta situación no es algo nuevo en el país, ya que la inestabilidad política y social de los años setenta debido al sistema de represión que implementaba el Gobierno de la República y que culmina con el estallido de una sangrienta guerra civil que según datos del “Reporte

² PNUD: Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo.

³ <http://www.pnud.org.sv/2007/content/view/425/122/>

de la Locura a la Esperanza de la Comisión de la Verdad” sobrepasó los 70 mil muertos de 1980 a 1992. Este período de crisis social, económica y política lleva a borrar del mapa turístico internacional a El Salvador, empañando la imagen de años anteriores y creando una crisis de estancamiento turístico marcada por la mala imagen que exponían los medios de comunicación a nivel internacional, el alto índice de población civil asesinada, así como el caso de muchos extranjeros asesinados o secuestrados por sospechas de pertenecer a uno de los grupos en el conflicto.

“Con la llegada de los acuerdos de paz en 1992 se preveía tener en los siguientes años un mejor panorama en cuanto a la estabilidad política, económica y social”⁴, fue por ello que en el año de 1997, el entorno sociopolítico es cualitativamente diferente del que se vivió durante el conflicto armado. Este fue el momento adecuado para dinamizar y potenciar la actividad relacionada al sector turismo. La constitución de un nuevo ente rector de la industria, la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)⁵ el cual fue creado el 25 de julio de 1996, planteó la expectativa de traer nuevas energías y generar los incentivos necesarios para hacer del turismo un destino con una oferta diferenciada y con altos estándares de calidad, pero por otro lado, se acrecentaba de manera significativa la inseguridad ciudadana debido al crecimiento de pandillas juveniles denominadas “maras”, problema que se ha incrementado hasta institucionalizarse en la actualidad.

El turismo y la seguridad ciudadana van ligados, debido a que el desarrollo del turismo depende de la confianza que exista en garantizar la seguridad de los habitantes, turistas o visitantes, tanto que se hace necesario indagar de manera descriptiva en este tema, que creemos, puede tener grandes repercusiones en el futuro cercano para el crecimiento del

⁴ Moreno, Javier. Turismo en El Salvador: El Reto de la competitividad 1998

⁵ http://www.observatoriolegislativo.org.sv/files/dic_11_s71.pdf

turismo en el país, y que actualmente es un problema que afecta el desarrollo de El Salvador en su totalidad.

El presente trabajo pretende, mediante la investigación documental bibliográfica en medios masivos de comunicación así como en documentos de fuentes oficiales como el Ministerio de Gobernación, *establecer las principales causas de la inseguridad ciudadana y turística en el país, así también, identificar las acciones estratégicas que se llevan a cabo o son propuestas por los sectores público y privado* con el objetivo de garantizar una estancia tranquila y segura en El Salvador.

Otro aspecto importante que se plantea para este documento es *evaluar el impacto que causa sobre la industria del turismo* y su desarrollo la inseguridad ciudadana, sobre todo en aquellas regiones cuya actividad preponderante es la turística.

Seguridad Ciudadana

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) define la seguridad ciudadana como “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros.” Basado en esta definición, la seguridad ciudadana no ha sido resuelta en El Salvador; los altos índices de delincuencia y violencia son alarmantes, y ello hace que el ciudadano común se sienta inestable e inseguro en su diario vivir, aunado a la delincuencia común se presenta otro problema de mayor dimensión, el crimen organizado, básicamente relacionado con actividades de narcotráfico y los grupos o individuos que realizan extorsiones que se han convertido en el delito número uno en el país.

Lo anterior contraviene la definición del PNUD para la seguridad ciudadana, por lo que habrá que desarrollar acciones que promuevan la seguridad de las personas y sus bienes y así garantizar este aspecto de vital importancia para todos los ciudadanos así como para los turistas y visitantes.

Origen de la inseguridad ciudadana

“El Salvador es uno de los países que históricamente se ha mantenido con niveles altos en cuanto a la violencia, por lo que sus problemas de seguridad han transcurrido a través de los años, como referencia en este punto partiremos de la dictadura política impuesta por los militares quienes gobernaron El Salvador desde 1931 hasta el golpe de estado que se le dio al presidente General Carlos Humberto Romero en el año 1979”⁶.

Durante la dictadura militar el solo hecho de exigir respeto a los derechos humanos o una equidad democrática era un pretexto muy grande para las autoridades militares y podían las personas recibir severos castigos físicos y psicológicos acusados de ser comunistas y ser llevados a la cárcel, el gobierno trataba de manejar la situación como hechos aislados de terrorismo y manejando de manera estructural a los medios de comunicación para así demostrar al mundo una imagen en la cual El Salvador tenía una estabilidad política y económica muy fuerte no así la estabilidad social que estaba a punto de culminar. “En 1961 se le comenzó a dar apoyo al sector turismo por medio del Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU)”⁷. Como ente rector presidido por el Doctor Roberto Poma, un distinguido empresario de la época que tenía ideas de llevar el turismo a ser uno de los principales rubros del país. Uno de los principales eventos para el apoyo al turismo fue la realización

⁶ Martínez Peñate Oscar (2003), Historia General de El Salvador

⁷ Moreno Javier (1998), Turismo En El Salvador: El reto de la competitividad

del famoso concurso de Miss Universo en el año 1975 el cual era una gran oportunidad de mostrar a El Salvador al mundo la mayoría de sus atractivos turísticos.

Para muchos esta ha sido la época de oro del turismo salvadoreño debido al apoyo gubernamental y a la inversión extranjera en la que se dieron los siguientes resultados:

1. La construcción de cuatro Hoteles en San Salvador: Camino Real, Ritz, Alameda, Terraza y Hotel de Montaña Cerro Verde.
2. El incremento de visitantes en un 35%, manteniendo una tendencia creciente hasta de un máximo de 293, 000 turistas en 1978.
3. La definición de una estrategia de posicionamiento de El Salvador como un destino de: Sol, Arena y Playa.
4. La consolidación de Estrategias de Mercado para impulsar la inserción en el mapa turístico internacional, especialmente el mercado de Estados Unidos.
5. La Elaboración de un Plan Maestro de Desarrollo Turístico para promover el desarrollo de la zona costera; tomando como área de impacto: Estero de Jaltepeque, Costa del Sol y otros, además de la edificación de varios Hoteles tales como: El Pacific Paradise, El Izalco Cabañas Club y el Tesoro Beach con categoría de lujo⁸.

A pesar de estos logros a finales de esta misma década estalló la inestabilidad social provoco desinterés de inversionistas nacionales y extranjeros, incluso de los turistas. Como respuesta a la represión militar y asesinatos de sindicalistas, personas de izquierda y representantes de los derechos humanos surgieron grupos militares de izquierda que comenzaron a desestabilizar la economía nacional.

⁸ Moreno Javier (1998), Turismo En El Salvador: El reto de la competitividad

Como respuesta a ello los grupos de izquierda secuestraron y, en algunos casos, asesinaron a empresarios prestigiosos, miembros del gabinete de gobierno, diputados y políticos en general, entre algunos de los asesinatos estuvo el del presidente del Instituto Salvadoreño del Turismo.

En 1980 estalló la guerra civil en El Salvador, la inseguridad de la ciudadanía se incrementó a gran medida, ya que se daban situaciones de enfrentamiento armado entre las partes en conflictos en cualquier lugar de El Salvador y a cualquier hora ponían la situación aún más peligrosa, la represión militar creció grandemente, una ola de asesinatos a diarios, la población indignada por la injusticia social buscaba la forma de hacer justicia con sus propias manos o integrándose a alguno de los grupos en conflicto por venganza. Uno de los factores más represivos fue el servicio militar obligatorio, existía un caos de inestabilidad social, económica y política muy grande.

Esto vino a repercutir grandemente en la industria turística nacional, el incremento de visitantes que se había mantenido hasta 1978, cayó a tal punto que El Salvador desapareció del mapa turístico internacional concretando así un estancamiento en el desarrollo del turismo marcado entre otras cosas por: la propaganda de advertencias para no acudir al país por la situación de guerra, las solicitudes de visas de ingresos sometidas a estricta vigilancia, la afectación de la industria hotelera en los años del conflicto armado debido a secuestros y asesinatos que se perpetraban en dicho lugar así como el daño a su infraestructura, la mala imagen de un país en conflicto a través de los medios de comunicación.

Al concluir la guerra civil en El Salvador y con la firma de los acuerdos de paz en el año de 1992, se prestaba a un panorama mejor para el turismo nacional, pero debido al descontrol de los problemas postguerra como el surgimiento de bandas delictivas de delincuentes y sicarios en su mayoría ex-combatientes de uno u otro bando, el surgimiento del problema de pandillas juveniles denominadas maras, dichos grupos comenzaron a realizar asaltos y homicidios, enfrentamiento entre las pandillas Mara 18 y Mara MS por dominio de poder en algunos territorios de las zonas urbanas y rurales, haciendo reclutamiento de jóvenes en los diferentes centros escolares de educación básica y media, teniendo en dichos lugares a muchos integrantes, ello debido a otro problema grave como lo es la desintegración familiar causada por la guerra civil ya que muchos padres murieron en ella o emigraron hacia otros países particularmente a los Estados Unidos de Norte América.

Para institucionalizar el proceso de desarrollo turístico en el año 2004 se creó el Ministerio de Turismo como ente rector, este vino a generar una estructura y fundamentación del sector turístico nacional mediante la elaboración del Plan de Nacional de Turismo y de una Ley de Turismo que establecieran los objetivos y los lineamientos a seguir para la consecución de los mismos.

Delincuencia en sitios turísticos

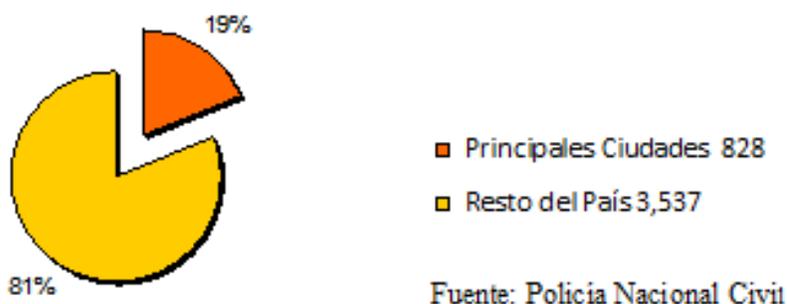
La delincuencia en El Salvador no tiene fronteras de ninguna índole, delincuencia institucionalizada y de otras categorías incide en muchos de los lugares desarrollados turísticamente o con gran potencial; la zona costera de El Salvador es uno de los principales sitios turísticos, así también lo son las principales ciudades como San Salvador, Santa Ana

y San Miguel ubicada en el oriente del país, en las que se encuentran la mayoría de los proveedores comerciales de los establecimientos turísticos en la región.

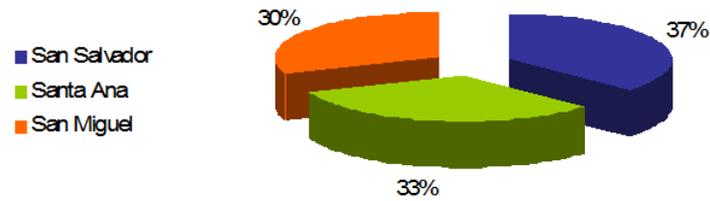
Las urbes mencionadas son uno de los principales atractivos del turismo de convenciones, ya sea por la calidad del alojamiento o por su ubicación estratégica, sirven de centro de distribución para los turistas que visitan diferentes lugares del país, como las playas, zonas arqueológicas, centros de turismo de aventura y ecoturismo.

La delincuencia tiene presencia en todo el país, de acuerdo a los datos de la Policía Nacional Civil y la Fiscalía General de El Salvador, la quinta parte del total de homicidios se da en las ciudades más grandes del país, en la gráfica N° 1 podemos observar que de las 4,365 personas asesinadas durante el año 2009, un 19% se cometió en las principales ciudades, mientras que el restante 81% en el resto del país; esto nos hace pensar que si bien se tiene un alto índice de homicidios en las principales urbes, no deja de preocupar que en el resto del país se cometan en un año 3,537 asesinatos; partiendo de que la mayoría del potencial turístico del país de acuerdo a las nuevas tendencias del turismo, se encuentra en los destinos de sol y playa y en aquellos cuyo paisaje y características proveen descanso, relajación y contacto con la naturaleza y la vida rural, en cuanto más se promueva la llegada de turistas a estos sitios, mayor será el riesgo que sean víctimas de un crimen.

Gráfica N° 1.- Número de homicidios en El Salvador durante el año 2009



Gráfica N° 2.- Porcentaje de homicidios en los tres municipios principales en El Salvador durante el año 2009



Fuente: Policía Nacional Civil

El turismo de sol y playa también se ha visto afectado, sobre todo en la zona costera del sector oriental y paracentral del país en donde se han registrado una serie de homicidios, “según sondeos del ministerio de turismo los pobladores y empresarios turísticos de la zona aseguran que la Policía Nacional Civil ha perdido el control del orden público y que este tiene un dominio de las Maras”⁹, viéndose afectados por la delincuencia común a través de asaltos y extorsiones, las cuales sufren constantemente.

En los sitios turísticos se cuenta con una división especializada de policía dentro de la Policía Nacional Civil, la Policía Turística, pero ésta es más que todo de carácter preventivo y de orientación a los turistas, pero no cuenta con las herramientas y capacitación para atender asuntos de seguridad pública.

Extorsiones a Empresarios Turísticos.

En la actualidad las extorsiones han pasado a ser el delito número uno en El Salvador, la mayor parte de extorsionados son empresarios de todos niveles, desde la micro y pequeña empresa, hasta la mediana y en muy pocos casos la gran empresa, en estos últimos quienes

⁹ “Boletín Informativo, diciembre 2009, Mitur(Ministerio de Turismo)”

son extorsionados son los empleados particularmente aquellos que ostentan un cargo medio o gerencial (Ministerio de Seguridad Pública, enero 2009).

Dentro de los empresarios extorsionados están las empresas turísticas y sus proveedores, particularmente hoteles, restaurantes y el transporte público que incluye el transporte colectivo, privado (como taxis, de alquiler, etc.), así como los proveedores de productos de consumo masivo como alimentos y bebidas y artículos de primera necesidad, entre otros; esto hace que se ponga en riesgo la calidad de los servicios que se prestan, ya que en muchos de los casos los proveedores se limitan a llegar a las zonas o lo hacen esporádicamente, con lo que al escasear los productos, los precios tienden a subir de una manera significativa.

La calidad en la prestación de los servicios en muchos casos se ha visto afectada particularmente cuando el proveedor debido a una extorsión no ha podido cumplir adecuadamente con lo solicitado por sus clientes, esto sucede con mayor frecuencia con los proveedores de alimentos y bebidas, ocasionando restricciones a los restauranteros en la variedad de su oferta gastronómica, o para el caso de los hoteles con la falta de artículos de primera necesidad o amenidades para los huéspedes.

Se vincula en gran medida a las pandillas o denominadas “Maras” a las extorsiones, pero de acuerdo a la opinión de expertos en seguridad ciudadana, detrás de ellos está el crimen organizado; líderes políticos y los especialistas en el tema coinciden en que las extorsiones están ligadas en gran manera al narcotráfico, ya que mientras las autoridades destinan la mayoría de sus recursos al combate de las extorsiones, distraen la atención de las grandes

mafias y con ello facilita el accionar del tráfico de drogas en el país que desde hace muchos años sirve como puente para el paso de estas hacia los Estados Unidos y Europa.

Las formas de extorsión son diferentes según sea el caso, aunque en la mayoría se dan por llamadas telefónicas o el envío de una carta amenazando a los empresarios a pagar grandes cantidades de dinero para no hacerles daño a ellos o a sus familiares, la mayor parte de empresarios no denuncia la extorsión por temor a que los delincuentes cumplan con sus amenazas, además de la poca confiabilidad que tiene la Policía Nacional Civil.

El temor en los empresarios es alto, ya que muchos de sus empleados e inclusive ellos mismos han perdido la vida por no pagar lo que las “Maras” han denominado “Renta”¹⁰. En el sector de proveedores de productos de consumo masivo se han dado una serie de asesinatos muy conocidos por el modus operandi, ya que se realizan con el propósito de sembrar terror en el gremio empresarial, en sitios muy populosos y públicos ante gran cantidad de personas.

La zona costera del oriental departamento de La Unión ha sido una de las más afectadas en cuanto a la disminución del turismo debido al alto índice delincencial y de inseguridad ciudadana que se vive en el sector, aún estando este en pleno desarrollo, ya que aún que actualmente existen proyectos que están realizando ONG’s y agencias de cooperación internacional en la zona, la delincuencia no ha disminuido, muy al contrario sigue aumentando, según datos de la policía de enero a noviembre del 2009 se registraron 28 asesinatos en un tramo de 75 kilómetros de playa, los homicidios fueron causados debido a la falta de pago de las extorsiones por parte de los empresarios de restaurantes y hoteles de la zona y en una menor escala por los asaltos a turistas.

¹⁰ “Renta, término que utilizan las maras para extorsionar, Policía Nacional Civil, 2004”

Según las autoridades de turismo del oriental departamento aseguran que los sondeos realizados con los empresarios de la zona dieron como resultado que los turistas han dejado de asistir a esos lugares debido al alto índice delincriminal que se vive y que consideran que no existen ninguna garantía de seguridad por parte de las autoridades ya que la seguridad pública que proveen las autoridades no logra contrarrestar la ola delincriminal de la zona.

El sector transporte ha sido el más afectado en cuanto a las extorsiones y a la gran cantidad de empleados y empresarios que murieron asesinados durante el año 2009, según el presidente de la Federación de Asociaciones de Cooperativas de Aprovisionamiento de Empresarios de Transportistas Salvadoreños (FECOATRANS), que pierden en promedio 50 mil dólares diarios a causa de las extorsiones, aunado a esto, 140 empleados murieron a causa de las extorsiones por la falta de pago o por oponerse a ellas.

En total este año el transporte público pagó alrededor de unos 18 millones de dólares en extorsiones; dentro del transporte público se encuentra contabilizado, el servicio que prestan los transportistas a los tour operadores para el traslado de turistas nacionales y extranjeros a los diferentes lugares de El Salvador, he aquí la relación con el turismo nacional y su participación en el proceso de desarrollo de este sector.

Seguridad Turística

Como lo hemos mencionado anteriormente, El Salvador vive actualmente una serie de problemas sociales, políticos que inciden directamente en la economía, creando una imagen de inestabilidad, misma que perciben muchos países; el turismo es uno de los sectores productivos que se ve seriamente afectado por ello, lo que amenaza su desarrollo y consolidación.

La delincuencia juvenil, la pobreza, el desempleo entre otros, hacen que el país se vuelva para el turista un destino que no le da garantías a su seguridad.

El turista exige calidad en los servicios que se le prestan desde la atención, interesantes destinos, diversidad en los servicios y por supuesto seguridad personal. Para la mayoría de ellos, no es suficiente el contar con destinos novedosos, de aventura u otros, sino la parte más importante y el factor más importante para la toma de decisiones es la seguridad (Morales, Silvia 2002).

Seguridad Turística se define como: “La protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.”¹¹

Muchos gobiernos por medios de sus secretarías o ministerios de estado (En su mayoría Ministerio de Relaciones exteriores o Cancillería), realizan recomendaciones a sus habitantes para viajar hacia algunos países, tal es el caso de España y otros países Europeos al igual que los Estados Unidos, los cuales clasifican los destinos en categorías, por su grado de riesgo: a) No viajar, b) Mejor evitar, c) Tomar precauciones.

El Salvador se encuentra en la tercera recomendación, de viajar pero con mucha precaución; entre los argumentos que se manejan están: criminalidad con índices alarmantes y la violencia desproporcionada, el mismo caso sufren los países vecinos del área centroamericana Honduras y Guatemala, a pesar de que Guatemala tiene un posicionamiento turístico a nivel regional, este ha venido en decadencia por los altos índices delincuenciales.

¹¹ Grunewald, Luis, 2001. SEGURIDAD TURÍSTICA: La relación entre el agente de seguridad y el visitante del destino turístico

A continuación se presenta una serie de acciones que actualmente promueven los entes relacionados con el turismo para obtener una seguridad turística que garantice la confianza de los visitantes.

Policía Turística:

La creación de una policía especializada en turismo ha sido una de las acciones del gobierno en cuanto al apoyo en seguridad turística se refiere; los agentes policiales ejecutan la labor de seguridad pública con orientación a la protección del turista, dicha protección se basa en la orientación preventiva del turista ante los diferentes sitios denominados como peligrosos en los que el turista pueda incursionar, así se evita cruzar dichos sitios para llegar a su destino turístico, al mismo tiempo tiene como misión la protección del patrimonio cultural y turístico.

La mayor parte de los policías son destinados al turismo de sol y playa ya que es el que aglutina la mayor población particularmente en temporada alta, luego le siguen el turismo de convenciones, el ecoturismo y turismo urbano.

La Policía Turística brinda protección ante problemas como la explotación sexual, ya que este constituye en uno de los problemas en sitios turísticos agravada en su modalidad de explotación sexual infantil, asimismo actúa en situaciones de riesgo y de peligro de los turistas, como en la atención a rescates.

Establecimientos de Salud.

En los sitios turísticos existe seguridad médica, se cuentan con Unidades de Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para brindar atención a la ciudadanía en

general con fines turísticos, se trabaja en muchos lugares con el sistema de FOSALUD, el cual permite brindar atención médica las 24 horas, aunque el sistema está en crecimiento, deberá expandirse a la totalidad de sitios turísticos para garantizar la atención médica de los turistas; en situaciones de una emergencia de riesgo mayor los hospitales primarios públicos y privados se encuentran a menos de 40 min.de cualquier punto del país.

Tabla N° 1.- Establecimientos de salud en el país

| Establecimientos de salud | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 30 | Hospitales |
| 377 | Unidades de salud |
| 160 | Casas de salud |
| 3 | Centro de atención a emergencias |
| 570 | Total |

Fuente: Ministerio de Salud Pública

En cada sitio turístico existe por lo menos la atención básica en los servicios de salud pública, las cuales se clasifican de la siguiente forma: Clase A- Hospitales Regionales, Clase B-Hospitales Departamentales, Clase C- Unidades de Salud, encontrándose como mínimo una en cada municipio del país, en todos estos centros asistenciales la atención médica es gratuita para cualquier persona.

Factores que Condicionan La Seguridad Turística

Según Víctor López coordinador general de Atlantic South City, Academia de Formación Profesional en Seguridad, existen factores que condicionan la seguridad turística, dichos factores están enmarcados en la realidad salvadoreña y en cómo su conocimiento contribuye a minimizar los riesgos de los turistas y visitantes en la actualidad para nuestro país, así como en las áreas de oportunidad que tienen los mismos.

Disponibilidad de la Información.

La información es un factor importante en la prevención de muchos delitos por lo que el turista deberá conocer todos los datos relevantes en cuanto a los lugares que visitarán, sus rutas, itinerarios, etc. Deberá saber a dónde recurrir en caso de emergencia, toda la información debe ser recibida preferentemente en su idioma, por ello es importante que los prestadores de servicios turísticos tengan personal altamente capacitado y calificado para ello; en el país son pocas las empresas que tienen personal de este nivel la mayoría tienen empleados que manejan un inglés básico o intermedio. El Ministerio de Turismo en su página Web realiza una serie de recomendaciones en idioma español e inglés, esto debido a que la mayoría de visitantes hablan uno de estos idiomas, en la actualidad no se cuenta con empresas o tour operadores que tengan personal capacitado en el manejo de otro idioma como el alemán, francés o italiano; el Ministerio de Turismo recientemente publicó una “Guía de Viajero” en inglés y español, para promover que todos los hoteles y restaurantes cuenten con mapas informativos y/o guías turísticas.

Entorno de Lugares que Visita o Transita.

La imagen de un sitio es muy importante en cuanto a seguridad, ya que causa una impresión en los visitantes que puede ser negativa o positiva; para muchos la imagen de la ciudad puede significar el reflejo de cómo se encuentra en cuanto a seguridad, la presencia de vagabundos, prostitutas, la limpieza, la falta de iluminación pública son factores que influyen en la percepción del visitante.

Una imagen urbana descuidada presentan las principales ciudades de El Salvador como la Capital, San Miguel y Santa Ana, las cuales son lugares de afluencia de turistas, algunos de los cuales van en tránsito; éstos sitios presentan lugares acaparados por la prostitución y los vagabundos, así como la presencia de alcohólicos, que promueve que la violencia sea una

constante, por lo que las zonas aledañas se tornan peligrosas, tal es el caso de terminales de autobuses o los hoteles de la zona centro.

Las zonas costeras tienen a su vez una serie de áreas a mejorar, la limpieza es uno de los factores principales tanto en la zona urbana como en las rurales, dando una imagen negativa al visitante, misma que promueven el temor por el estado en que se encuentran; un aspecto sensible a la percepción de turistas y visitantes es la preservación de los recursos naturales; en este aspecto, la concientización para conservar aún tiene un largo camino; diferentes instituciones como Salvanatura se dedican a realizar campañas de limpieza y reforestación, para así concienciar a la población local. Un pueblo que valora y preserva sus recursos logra una calificación altamente positiva en los visitantes puesto que refleja la cultura del respeto y la equidad en su sociedad.

Presencia Policial o de Seguridad Privada Uniformada.

Según la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, en el país se gasta un aproximado de \$580 millones de dólares anuales en seguridad privada; este dato incluye instituciones de gobierno, la inversión realizada es de grandes dimensiones debido a los altos índices delincuenciales que se dan en el país, contado con más de 25,000 empleados de seguridad privada trabajando en la actualidad.

Aunado a esto, la presencia policial ha cobrado mayor presencia a partir de mediados del año 2009, con el surgimiento efectivo de la Policía Turística, lo que contribuye a generar confianza en los turistas particularmente porque la mayoría de los efectivos policiales dominan de manera básica o intermedia el idioma inglés, el cual es hablado por la mayoría de visitantes de las regiones no hispanas.

Actualmente en las ciudades principales suelen observarse de manera constante cuerpos de elementos policiales y del Ejército Nacional brindando seguridad pública, el caso de los

sitios turísticos urbanos está cubierto en su gran mayoría por ambos: seguridad privada y pública; aunque la criminalidad persiste, Según el director de la policía de turismo se dan hechos aislados de asaltos a turistas, pero que son poco denunciados por los mismos; lo que puede facilitar el accionar de la Policía de turismo de realizar acciones a favor de una seguridad turística de calidad.

Condiciones Mínimas Para Brindar una Seguridad de Calidad.

Existen una serie de condiciones mínimas para poder brindar un servicio de calidad en cuanto a la seguridad turística, dichas condiciones son un área importante de mejora en El Salvador, basado en los factores que condicionan la seguridad turística (Víctor López) se detalla la realidad actual de El Salvador.

Personal de primer contacto bilingüe

En la mayoría de centros turísticos existen asistencia al turista en idioma inglés, pero no en todos; es importante que se promueva la meta de contar con personal bilingüe al menos inglés-español en la totalidad de los establecimientos, desarrollando las capacidades dentro de la población local para generar arraigo y a su vez proveer de la mano de obra requerida por la industria turística con personas de la región.

Establecimiento de perfiles y estricta selección del personal

En el caso de los empleados en los negocios turísticos, la mayoría de prestadores de servicios de clase media no cuenta con un proceso de selección exhaustivo de su personal; en la información solicitada al aspirante al empleo, no se considera la solvencia moral y los antecedentes no penales de los candidatos, y en muchos de los casos no se cuenta con un proceso de selección; solo en los hoteles de mayor clasificación y en agencias de viajes, se requiere el presentar documentos que soporten el estatus del solicitante, y se obligan a llevar un expediente y el récord correspondiente de cada empleado en forma sistemática, el

hecho de no contar con un procedimiento de selección y contratación así como la evaluación del desempeño de los mismos, promueve que se empleen a personas no competentes o solventes moralmente, dentro de los cuales se encuentran inmigrantes que no cuentan con antecedentes en el país, por lo que se reduce el grado de confiabilidad y se aumenta el riesgo tanto en el desempeño de sus funciones como en la seguridad de las personas, bajo la falsa premisa de menores costos por la mano de obra laboral.

Profesionalización de los servicios turísticos

De vital importancia para la seguridad es la profesionalización de los servicios turísticos; un estándar de calidad en ellos, incorpora el cuidado en la atención al cliente así como la de la prevención de todos aquellos eventos que puedan afectar su seguridad; el contar con procedimientos y procesos establecidos, reglas claras y personal capacitado, permite minimizar la ocurrencia de hechos que promuevan la inseguridad de los turistas o visitantes, al menos dentro de los establecimientos o sitios turísticos; el contar con espacios iluminados correctamente dentro y fuera, vigilancia y seguridad capacitada, información al cliente acerca de las zonas y sus riesgos al visitarlas, procesos de selección de personal y capacitación intensivos y permanentes, todo esto contribuyen a minimizar a violencia y a contribuir a mantener vigente el negocio, a través de la difusión boca a boca del establecimiento o sitio, con la consiguiente derrama económica.

Imagen de Inseguridad.

Tal como lo experimentan en su vida cotidiana las personas que viven o trabajan en las ciudades, el problema de inseguridad es una amalgama de hechos cotidianos de desorden, vacíos de autoridad, deterioro y abandono de espacios públicos, falta de normas de

convivencia social, temores por situaciones amenazantes de índole diversa y delincuencia o criminalidad más seria. (Salvador Samayoa, 2009, Prevención Social).

La realidad cotidiana de barrios pobres y de clase media en El Salvador revelan una imagen poco alentadora de la situación social actual, una serie de imágenes que se ven en los diferentes sitios, los ciudadanos enfrentan todos los días sensaciones que atentan o amenazan su seguridad como son las diferentes escenas de alcohólicos, vagabundos, indigentes, pandilleros también conocidos como antisociales, barrios dominados por pandilleros, lugares de prostitución sin control, expendios de agua ardiente cerca de instituciones educativas, el temor de estacionar su vehículo en algún lugar y le roben su equipo de sonido y sus pertenencias, el aparcarse en una gasolinera y observar individuos en sus alrededores ingiriendo bebidas alcohólicas.

Lo anterior es algo muy alarmante para la sociedad en que se vive, según la fiscalía el promedio diario de asesinatos en el país es de doce personas, lo que significa que el ciudadano común siente la sensación de estar inseguro en cualquier lugar donde se movilice, lo que trae como consecuencias el temor de visitar muchos lugares o por lo menos trata de evitarlos, esto conlleva a tener una serie de problemas dentro del marco económico, ya que zonas que son muy frecuentadas pueden dejar de serlo por la sensación de inseguridad que se tiene de ellas, dicho temor puede llegar a industrias que están en proceso de desarrollo como el Turismo y sus diferentes tipos y categorías.

El turista actual es muy exigente en cuanto a la prestación de servicios de calidad, dentro de esa calidad es necesaria incluirle y garantizarle una seguridad personal, según Silvia Morales el factor determinante de viaje para muchos turista es la garantía de sus seguridad,

pero en El Salvador esa sensación de seguridad debe de irse creando o desarrollando, ya que en estos momentos el no poder garantizar la seguridad ciudadana es un obstáculo para que se incremente la afluencia de turistas o visitantes, afectando a la industria turística.

A nivel internacional El Salvador muestra una imagen muy grave de inseguridad ciudadana, el año 2009 cerró con un total de 4,365 homicidios, con la característica que las extorsiones pasaron a ser el delito número uno, lo que significa que muchos inversionistas nacionales y extranjeros valoren seriamente en establecer emprendimientos en el país o en el caso de muchos de ellos, el que consideren cerrar sus negocios.

Costos de la Violencia.

Cada año las empresas privadas y el sector público estarían perdiendo \$1,200 millones por efecto de la delincuencia, solo al sector privado le costaría \$600 millones la contratación de servicios de seguridad en sus negocios y otros \$300 millones en concepto de pérdidas por robos de mercadería mientras, los otros \$300 millones los estaría pagando el aparato estatal, por todo lo relacionado con las hospitalizaciones y la atención implícita brindada por la Policía y el sistema judicial. (Cámara De Comercio E Industria de El Salvador, 8 enero de 2010).

Según el PNUD en 2009 el Producto Interno Bruto fue de 21,673 millones de dólares, por lo tanto esto representa que el costo de la violencia en El Salvador es un 5.4% del PIB fue destinado, agregado a ello existe una numerosa cantidad de dinero que no se podría contabilizar ya que el pago de las extorsiones por parte de la empresa privada no es medido en ninguna proporción debido a que la mayoría de empresarios no denuncian ni dan cifras exactas de los pagos que ellos realizan por temor a los delincuentes.

El costo de la violencia involucra a los empresarios de distintos rubros, el sector turístico y sus prestadores de servicios se ven afectados también por el costo de la violencia ya que ellos invierten en seguridad privada y en los sitios turísticos hay pago de extorsión por parte de los propietarios, lo cual conlleva a que los costos asumidos por el sector privado se traslade a los productos y servicios que se brindan al consumidor final, este alto costo que llevaría a tener el sector turístico lo hace que tenga desventaja ante sus competidores más cercanos (Honduras, Guatemala y Nicaragua), ocasionando pérdidas al sector

Acciones de Combate de La Violencia.

Municipios Libres de Armas

En el año 2007 se llevó a cabo el proyecto ¹²Municipios Libres de armas por el Consejo Nacional de Seguridad con el patrocinio del Programa Sociedad sin Violencia del PNUD en dos de los municipios más conflictivos de El Salvador, Ilopango y San Martín.

El impacto del proyecto contribuyó a reducir la violencia armada y los homicidios en estos municipios, comparada con el incremento en la violencia letal para el contexto general.

Este proyecto logró darle mayor poder jurídico a las alcaldías municipales, ya que les faculta a colocar ordenanzas municipales de portación ilegal de armas de fuego en sitios públicos (entre los cuales se encuentran los sitios turísticos), y como muestran las cifras anteriores, se logró reducir en un gran porcentaje este tipo hechos, lo que contribuye a un estado de mayor seguridad para el desarrollo de todas las actividades en la comunidad.

Se pretende darle continuidad a este proyecto mediante iniciativa de los gobiernos locales en coordinación con las instituciones de seguridad pública siempre y cuando exista voluntad política de las municipalidades para ello, actualmente estas no tienen ningún

¹² (Consejo Nacional de Seguridad Pública 2008)

proyecto en específico para la seguridad turística, solamente se dan planes de seguridad vacacional a nivel nacional por medio de Protección Civil quien coordina esfuerzos en temporadas de vacaciones como por ejemplo, semana santa con la PNC, los cuerpos de Socorro como la Cruz Roja y la Fuerza armada.

Apoyo del Ejército a la Seguridad Ciudadana.

El 06 de noviembre de 2009 el Presidente de la República envió al ejército a la calle con la finalidad de combatir los altos índices de homicidios que se registraron en los 28 municipios más violentos de El Salvador, dentro de los cuales están incluidas las principales ciudades como San Salvador, San Miguel, Santa Ana entre otras.

Según datos del Ministerio de Defensa se hizo un despliegue de 6,500 efectivos militares para trabajar de manera conjunta con la Policía Nacional Civil, aunado a ello, desde hace 10 años el ejército había apoyado a las policía con dos mil efectivos en grupos de tarea conjunta que no habían tenido una participación significativa en el combate a la delincuencia debido a discusiones sobre la legitimidad constitucional del uso del ejército en labores de seguridad ciudadana, con la llegada al poder de un partido de izquierda en junio de 2009 se ha generado una serie de factores que apoyan esta iniciativa, uno de ellos es la confianza que genera en la población la preparación militar del ejército al enfrentamiento de la delincuencia, por otra parte, y para fines de este documento, se considera que el hecho de que el ejército se encuentre en las calles, proyecta a turistas y visitantes, una situación extrema de inseguridad, que no contribuye a la imagen de tranquilidad, esparcimiento, recreación y libertad que se desean vivir en la vacación.

Análisis y Discusión.

Tabla N° 2.- Causas que generan la Inseguridad Ciudadana

| Causa | Descripción |
|--|--|
| -Ausencia de Política de Estado de fondo | -Se carece de políticas públicas que atiendan en forma estructural, integral y a largo plazo la delincuencia, hasta el momento solo se crean y ejecutan programas a corto y mediano plazo que vienen a ser coyunturales y desarticulados. |
| -Corrupción e Impunidad | -La falta de credibilidad de la Policía, Fiscalía y demás instituciones de justicia y su ineffectividad hacen que la ciudadanía se sienta insegura, así también la corrupción que permea los cuerpos policiales y el poder judicial contribuye a que la impartición de justicia sea selectiva y generalmente dictada por el poder económico de los involucrados. |
| -Surgimiento de las Maras. | -Los grupos antisociales con miembros en su mayoría jóvenes cometen delitos que por sus características de violencia están diseñados para provocar pánico en la población, esto se agudiza en sitios de mayor concentración de personas, puesto que estas pandillas requieren de la difusión de sus crímenes para preservar el control. |
| -Pobreza extrema | -Las familias de alto grado de marginación, son las más vulnerables para ser insertadas a grupos delincuenciales, sobre todo niños y jóvenes, que encuentran en las pandillas la pertenencia a un grupo social que les permite el acceso a cierto tipo de poder. |
| -Desempleo y Sobrepoblación. | -La falta de oportunidades de desarrollo debido a la sobrepoblación y a las políticas económicas que no permiten la distribución equitativa del ingreso, hace que muchas personas busquen alternativas no legales para la sobrevivencia. |
| - Pérdidas económicas por extorsiones (Maras y Crimen Organizado). | -Las extorsiones a los empresarios ocasiona el incremento en precio de los productos o servicios que estos prestan, ya que el pago de la extorsión es transmitido a los consumidores, puesto que el crimen organizado ha rebasado la actuación de los cuerpos policíacos. |

Elaboración propia (2010)

Tabla N° 3.- Acciones Gubernamentales.

| Acción | Descripción |
|--------------------------------------|---|
| -El Ejército en Seguridad Ciudadana. | -El permitir que el ejército se haga cargo de la seguridad pública genera otro tipo de problemas; al ser una institución castrense que esté entrenada para salvaguardar la seguridad nacional de los enemigos, no cuenta con la capacitación necesaria para interactuar con la población, ni con un área de inteligencia contra el crimen, todo esto genera la violación a los derechos humanos por no tener la formación en seguridad ciudadana; aunque se les esté instruyendo en ello, en su misión no está el enfrentarse a ciudadanos sino a enemigos. |
| -Municipios sin armas. | -Dentro de este plan se considera la condición de tener municipios libres de armas, lo que por un lado ocasiona que se tenga un control sobre las armas que posee la población, pero por otro, genera un mercado negro que comercializa con ellas, considerando que la mayoría de las armas que son utilizadas para cometer crímenes entran en forma ilegal al país, esta acción en sí no es suficiente para frenar la delincuencia y la criminalidad en el país. |
| -Plan Nacional de Seguridad. | -El Plan de Seguridad aún se encuentra en proceso de diseño, por lo que se desconoce el total de su contenido. |

Elaboración propia (2010)

Conclusiones

La inseguridad ciudadana es un problema estructural que se ha arraigado dentro de la cultura salvadoreña, la violencia se ha vuelto parte de la vida cotidiana de los habitantes en parte debido al desarrollo del contexto histórico nacional; dentro de este desalentador panorama el turismo ha sido afectado por la inseguridad ciudadana desde sus inicios en los años setenta, a tal grado que, durante la guerra civil en la década de los ochenta éste perdió al turismo de nivel internacional.

Las principales ciudades y sitios que cuentan con atractivos turísticos de gran valor, son sitios que se encuentran amenazados por la inseguridad, en parte porque se encuentran en

zonas de alta incidencia delictiva y además no cuentan con estructuras de seguridad privada, tal es el caso de hoteles y restaurantes pequeños.

Las extorsiones se han convertido en el delito número uno en El Salvador, su accionar se ha vuelto incontrolable para las autoridades, esto genera que los productos y servicios turísticos tengan un alto costo, lo que pone a la industria turística nacional en desventaja ante sus más cercanos competidores Guatemala, Honduras y Nicaragua.

Es relevante que se actúe en forma sistemática, coordinada y permanente contra la inseguridad; la promoción de la participación de la ciudadanía es vital para el logro de un plan que permita, mediante acciones rápidas y objetivas, atacar un problema que de no ser controlado o erradicado, tiende a promover la desaparición de una industria turística, que puede ser la alternativa productiva para El Salvador, y una esperanza en la mejora de los niveles de vida de sus habitantes.

Las acciones que se han tomado en torno a la delincuencia se caracterizan por ser superficiales y de confrontación, se requiere la atención en forma integral y altamente participativa, mediante programas de reinserción social, combate al desempleo, a la pobreza extrema y a la falta de oportunidades de desarrollo para sus habitantes.

Por lo tanto se debería mantener actualizado el mapa de zonas con mayor índice de amenazas por inseguridad y facilitar esta información al sector turismo. Así como promover en el sector una actitud proactiva para prevenir los incidentes de violencia contra turistas, la conformación de comités de seguridad locales integrado por miembros de sector turístico y realizar capacitaciones periódicas sobre temas varios relacionados con seguridad ciudadana.

La elaboración de material informativo sobre medidas de precaución para mayor seguridad del turista, así como el fortalecimiento de la política turística (mejores presupuestos, mayor capacitación, mejores condiciones, etc.).

Al garantizar la seguridad de la población, se promueve un estado de calma y paz que permite que se generen condiciones para el desarrollo de la actividad económica en todas las áreas productivas, pero principalmente en el turismo, que basa su rentabilidad en el disfrute de las personas que buscan en El Salvador, el paraíso que es.

Referencias Bibliográficas.

Cabrales, Antonio (2010), Pérdidas Debido a la Delincuencia, Publicación La Prensa Gráfica 08 Enero de 2010. Presidente de Fundación Salvadoreña Para el Desarrollo FUSADES. <http://www.laprensagrafica.com/economia/nacional/84407-1200-mill-en-perdidas-debido-a-la-delincuencia.html>

Dabout, Jorge (2010) Costo de la Inseguridad en El Salvador. Cámara de Comercio e Industria de El Salvador Boletín Informativo 01-01-10.

El Diario de Hoy, (2009) Turismo Afectado Por la Delincuencia, Publicación 16 de diciembre de 2009. http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=6375&idArt=4349922

Grunewald, Luis (2001) SEGURIDAD TURÍSTICA: La relación entre el agente de seguridad y el visitante del destino turístico. Fundación Turismo Para Todos, Argentina. <http://www.turismoparatodos.org.ar/seguridad/dtoseg.htm>

Lizama, Raúl (2009) Diagnostico de Actividades Económicas: Turismo Subregión de San Miguel. Consultor Corporación Salvadoreña de Turismo.

López, Víctor, Seguridad Turística: Los Factores que Condicionan la Seguridad Turística. Coordinador General de Atlantic South City. <http://www.seguridad-la.com/artic/discipl/4079.htm>

Lozano, Cortez Maribel (2003) Seguridad y Turismo: Una Perspectiva Crítica. Universidad Quintana Roo, México.

Martínez, Oscar (2002) El Salvador Historia General, Editorial Nuevo Enfoque, Director Editorial Universidad Francisco Gavidia de El Salvador.

Morales, Silvia (2002) Análisis del Concepto de Seguridad Turística. Fundación Turismo Para Todos, Argentina. <http://www.seguridadturistica.com>

PNUD, Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo (2009), Informe Sobre Desarrollo Humano y Producto Interno Bruto.

Samayoa, Salvador (2009) Prevención Social: Nuevo Paradigma de la Seguridad Pública. Consejo Nacional de Seguridad Pública de El Salvador.

Tarlow, Peter (2001) La Seguridad en la Industria del Turismo, Security Management on_line, The Security Professional`s Central Web Connection.

Tejada, Rossy (2010) Año cierra con 2465 Asesinatos, Periódico La Prensa Gráfica, El Salvador. <http://www.laprensagrafica.com/el-salvador/social/83167-ano-cierra-con.html>

Comisión de la Verdad, El Salvador (1993) De la Locura a la Esperanza: la guerra de los Doce Años en El Salvador.