

# Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida

Teresa Salazar Morales<sup>1</sup>

## Resumen

El presente trabajo, describe brevemente algunos aspectos del turismo en el Estado Mérida y su seguridad, mediante la revisión documental y el análisis de ejemplos empíricos. Por medio de este estudio se pone en evidencia la victimización de la que puede ser objeto la población visitante tanto en el estado Mérida como en España, debido a varios factores inherentes al turista, al entorno y a la ciudad visitada. Este es un aspecto negativo del turismo que ocurre con mayor o menor fuerza en cualquier destino turístico del mundo y del que Mérida no escapa.

**Palabras clave:** turismo, seguridad, victimización

---

<sup>1</sup>Médica Especialista en Psiquiatra egresada de la Universidad de los Andes (ULA); Profesora en la Cátedra de Toxicomanía y Asesoría Criminológica, Departamento de Intervención Criminológica, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la ULA. Estudiante del Doctorado en «Formación Empleo y Desarrollo Regional de la Universidad de la Laguna. Línea de investigación: Mujer Economía, Droga y Género, Grupo de Investigación GIGESSEX. Correo electrónico: tesalazarm @yahoo.es - tsalazar@ula.ve

## Abstract

### **INSECURITY AND TOURIST'S VICTIMIZATION IN MERIDA STATE**

*The present paper briefly describes some aspects about tourism and insecurity in Merida State, by means of a documentary review and the analysis of empirical samples. It is shown in this study the victimization which can affect the visitors and tourists both in Merida State and in Spain, due to several intrinsic factors to the tourist, the environment and the visited city. This is a negative aspect about tourism which take place with more or less strength in every tourist destination in the world, and from which Merida is not an exception.*

**Key words:** *tourism, security, victimization*

## 1. Introducción

No es sencillo indagar sobre turismo e inseguridad por la diversidad de aspectos que cada tópico representa, sin embargo, debido al auge de la delincuencia y los beneficios que aporta la globalización tal como los avances tecnológicos, la innovación y la información que facilita el intercambio turístico entre los países o en un mismo país, una investigación de este tipo es novedosa, y además necesaria. El turismo se asocia desde la óptica individual y de la empresa privada con sensaciones agradables, descanso, bienestar, placer, recreación, aventura, vacaciones plácidas y divertidas; también es un asunto de mucha trascendencia y complejidad.

Desde la visión gubernamental es una actividad económica con amplio contenido social, debido a que indiscutiblemente es un sector generador de riqueza, es decir, contribuye a elevar el producto interno bruto, crea empleo, y permite un mayor desarrollo y estabilidad socio-política. Sin embargo, también existen eventos negativos asociados al turismo que expone al turista a sufrir las consecuencias de la inseguridad o a ser víctima de la criminalidad. En tal sentido, el estado Mérida considerada una ciudad turística por naturaleza al igual que otras ciudades de Venezuela y del mundo, sufre los rigores de la inseguridad que se refleja en la victimización del visitante.

Así mismo, existen muchas oportunidades para el robo y el hurto en zonas turísticas puesto que los delincuentes pueden considerar a los visitantes y turistas como un objetivo fácil debido al desconocimiento del lugar, idioma, costumbres, por portar dinero u objetos de valor, entre otros factores.

El presente trabajo, se estructura en cinco partes; en la primera parte, se explora el tema del turismo, en la segunda se describe someramente la región analizada: el estado Mérida y el perfil del turista, en la tercera la seguridad, criminalidad y; ante la escasa investigación en Venezuela se ofrece como antecedente una corta reseña en España, en la cuarta parte, se describe el rol del turista como víctima mediante un estudio de casos en Mérida. Y por último, se exponen las conclusiones.

## 2. El sector turismo: Algunas consideraciones

Según manifiesta Francés (2003) ya los antiguos romanos viajaban por placer hacia Egipto y Grecia y los ingleses realizaban viajes a Italia. Fue en 1800, cuando Samuel Pegue registró el uso del término «*tourhis*» en Inglaterra para referirse a cierto tipo de viajero. La palabra *turismo* apareció por primera vez en 1811 en el *Sporting Magazine*, y se refería a la práctica ya establecida de hacer giras al extranjero con la finalidad de conocer una serie de atracciones. La primera gira comercial, precursora de los paquetes actuales, se acredita a Thomas Cook, quien programó un viaje en tren en Inglaterra.

El modelo para el turismo masivo internacional quizás se encuentre en los *resorts* como Blackpool donde la clase trabajadora inglesa ya tomaba vacaciones al comienzo del siglo XX. En las primeras décadas de éste siglo, la Liga de las Naciones propuso una definición de turista: «es la persona que viaja por un período de 24 horas o más en un país distinto del de su residencia habitual» (Gilbert, 1990; citado por Francés, 2003:15).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) fundada en Madrid en 1975, es el organismo internacional encargado de establecer las definiciones sobre turismo. La Convención de Ottawa de 1991 (p, 16) estableció la definición que se usa actualmente:

*Turismo* son «las actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios, y otros motivos.» Las personas a que hace referencia la definición se denominan visitantes. Lo es, toda persona que se desplace al lugar visitado por más de 24 horas y hasta menos de un año.

El consumidor turístico de los países desarrollados se ha vuelto más experimentado, exigente y seguro de sí mismo. Busca disfrutar la naturaleza y paisajes que le ofrece su destino turístico, aunque esto trae un coste social, ambiental y cultural que las autoridades locales buscan limitar. De modo que se están observando cambios hacia el turismo masivo para que sea más amigable, flexible, e individualizado.

Ahora bien, según Álvarez et al (2001) la consolidación de las actividades turísticas como una actividad económica regular ha llevado al desarrollo del concepto de industria turística y, por ende, tal como lo afirma Preibl (1997; citado en Álvarez et al., 2001), se habla de servicios como mercancías intangibles, no almacenadas y no comercializadas que requieren la presencia simultánea de los productores y los consumidores en el mismo lugar y al mismo tiempo. Estos autores complementan la definición anterior con la cual, debido al desarrollo de las modernas tecnologías de la información, en algunos casos se realiza su almacenamiento y comercialización; por consiguiente, la transformación tecnológica constituye la base actual del desarrollo del sector.

El turismo representa un sector de carácter horizontal cuyas actividades se realizan a través de numerosos sectores y cuyo impacto sobre el entorno es multidimensional. Por su parte, Liu (1994, citado por Francés, 2003:19) lo ha conceptualizado como un sistema constituido por los siguientes elementos:

«Políticas, planificación, mercadeo, organización, personal y finanzas. Su ambiente inmediato denominado operativo está constituido por: turistas, destinos en competencia, proveedores e industrias competidoras. Su ambiente macro incluye aspectos sociales, económicos, naturales, legales, políticos, demográficos, tecnológicos y culturales.»

Los productos de los servicios turísticos pueden ser considerados como formados por un conjunto de atributos. Por tanto, de acuerdo a Tamayo (1997) citado por Álvarez et al (2001:29), «cuando hablamos de productos turísticos nos referimos generalmente a un compuesto formado por las actividades de los servicios, transporte, alojamiento, restauración y otros auxiliares.» Estos autores agregan que en este sector los productos turísticos están influenciados por los recursos naturales como creadores de ventajas comparativas que están territorialmente localizadas y distinguen, el turismo de «sol y playa», «turismo rural», «turismo cultural» y «de congresos», «turismo deportivo», y señalan que el problema consiste en que los recursos naturales no se pueden crear, por el contrario, son los recursos creados los que pueden acumular que, a su vez, proporcionan una ventaja comparativa duradera. Esto indica que se requieren ofertas y demandas para comprar estos servicios por lo que ocurren desplazamientos de los compradores; para el efecto se cuenta con un conjunto de organizaciones que desempeñan un papel fundamental de intermediación en los mercados turísticos.

Por otra parte, Díaz (2005), en la *Calidad como componente estratégico de la competitividad* cita a Opaschowki (2001), y al respecto afirma que, «los turistas buscan un estímulo emocional, quieren comparar sentimientos (percepciones) y no productos.» Más adelante manifiesta que «las vacaciones han dejado de ser un escape del turista de su vida diaria y se han configurado como la búsqueda del enriquecimiento de la vida personal, la felicidad.» En consecuencia, en el sistema de demanda turística influyen la situación financiera del turista, el equipamiento, los factores cognitivos (percepción, conocimientos y aprendizaje), los determinantes del comportamiento (emociones, necesidades, motivaciones, actitudes e imágenes) y las características personales (compromiso, riesgo y valores). En Venezuela, «el turista

promedio dispone de quince días o más, gasta alrededor de 1300 dólares y en la mayoría de los casos ya tiene todo prepagado. La tarea de posicionar a Venezuela debe medir la variables *share of mind* o participación del país en la mente de los turistas a la hora de decidir a qué país se dirigen» (Torbar, 2000:183).

El turismo es una actividad que se incrementa con el uso de información, y el rápido desarrollo de la tecnología, e innovación en los últimos años e involucra un impacto considerable aunque muchas veces gradual para el consumidor. A continuación se exponen algunos aspectos positivos y negativos del turismo.

## **2.1. Los impactos positivos y negativos del turismo**

La actividad turística tiene impactos políticos, sociales, culturales y ambientales tanto positivos como negativos, en adición a la actividad económica. La mayoría de los países desarrollados han puesto en el turismo sus mejores esperanzas de progreso económico y social. El turismo se ha convertido de hecho en el sector económico más importante y en el mayor empleador en países pequeños y en países de mediano tamaño; es factible alcanzar una participación considerable en el negocio a medida que el sector vaya desarrollándose.

### **2.1.1. ¿Cuáles son los efectos del turismo sobre el sistema socioeconómico?**

El trabajo *El turismo en Canarias* revela que «el turismo tiene un impacto en las actividades económicas. Se ha venido considerando que el desarrollo de la industria del turismo produce un importante efecto de arrastre sobre las actividades económicas suministradoras de bienes y servicios turísticos» (Díaz y Álvarez, 1995:80). La anterior aseveración se sustenta en que el desarrollo del sector turístico en Tenerife, se expresa tanto por la evolución de la oferta, como de la demanda en cuanto al aumento del número de turistas que ha desencadenado un importante crecimiento económico local, crecimiento que se manifiesta en el número de puestos de trabajos creados y en los aumentos habidos en la renta per cápita.

En el trabajo de Fortique, *Efectos de la actividad turística sobre las comunidades* (2000), cuando cita a Rodríguez Grillé (2000) explica lo siguiente:

El enorme flujo de divisas generado por el turismo, el cual superó para 1997 tres billones de dólares, tiene diversos efectos sobre las comunidades. Entre los *positivos* podemos mencionar: genera mayores ingresos privados y públicos; brinda oportunidades de empleo, particularmente en sectores con problemas de desempleo; impulsa las exportaciones, pues da a conocer los productos locales entre los turistas; se reduce la pobreza promedio como consecuencia del aumento de ingresos; se diversifica la economía, reduciendo con ello la volatilidad asociada a la dependencia de uno o pocos productos; puede ayudar a rescatar y preservar valores autóctonos cuando estos son apreciados y buscados por los turistas.

Y entre los *efectos negativos* podemos citar los siguientes: ocurre un desplazamiento desde otras actividades generando aumento en sus costos laborales; genera un aumento considerable en los costos, generalmente en bienes y servicios; aumenta la presión sobre la infraestructura local colapsándola en la época de mayor flujo turístico; cambia la forma de vida de los ciudadanos; puede generar impacto sociocultural dañino como el aumento de la prostitución, alcoholismo, drogadicción, mendicidad, y desequilibrios ambientales (Ibíd., 77-78).

Además, la actividad turística suele conllevar la llegada de trabajadores procedentes de otras zonas, que crean nueva demanda de servicios, de educación, salud, transporte y vivienda. El crecimiento de la población residente y flotante genera situaciones que obligan a las autoridades locales a incrementar el gasto fiscal. Aumenta la demanda de diversos servicios gubernamentales, como policía, bomberos, aduanas y de servicios públicos como acueducto, aseo urbano, electricidad y telecomunicaciones (Francés, 2003). Pero, adicionalmente, puede aumentar la inseguridad y criminalidad.

### **2.1.2. ¿Cuál es el impacto no económico del turismo?**

La actividad turística desproporcionada puede ocasionar considerable deterioro ambiental, además del cambio de uso y

costumbres de los residentes de una localidad, con la consecuente pérdida de identidad, «pues los turistas muestran patrones de consumo y comportamiento presentados como superiores» (Francés, 2003:37). Este efecto puede ser consecuencia de la tendencia a la homogeneidad cultural que entraña la globalización, que es propulsada por los medios de comunicación y la apertura de los mercados. Paradójicamente, el turista busca disfrutar las tendencias culturales y ambientales a la vez que promueve su eventual desaparición. Algunas comunidades rechazan la influencia foránea y buscan cerrarse a ella, mientras que otras la aceptan. Frecuentemente, el incremento de la prostitución y de la delincuencia suele ser parte de las consecuencias.

Venezuela tiene poca tradición en el sector turístico, sin embargo, debido a la variedad de sus recursos naturales algunas regiones se están desarrollando como destinos turísticos. La renta petrolera genera ganancias exorbitantes por lo que el sector turístico, pese al esfuerzo que se realiza, juega un rol secundario en la economía del país. Uno de los destinos turísticos venezolanos más solicitados por turistas nacionales o extranjeros es el estado Mérida, cuyas características se comentan brevemente en el siguiente aparte.

### **3. Naturaleza de la población en estudio CORMETUR-2004**

#### **3.1. El Estado Mérida**

Mérida ha estado haciendo su propio espacio en la actividad turística que es apreciable para su desarrollo económico y social. Lo que hoy se conoce como el Estado Mérida, fue asiento de la civilización Tatuy, conformada por varias comunidades indígenas, entre las más numerosas sobresalían Los Timotes, Mucuchíes, Mucujunes, Mocanareyes, Tatuyes y Tabayes. Eran hombres pacíficos y sedentarios, hábiles agricultores con gran sentido ecológico. Se agrupaban en pequeños pueblos con casas de piedra, bahareque y techos de paja. Dedicados a la cestería y cerámica utilitaria, realizaban ceremonias a sus deidades con rituales de pantomimas y danzas con acompañamiento de instrumentos musicales como maracas y flautas.

Mérida está ubicada en Los Andes venezolanos, al occidente del país. El Estado Mérida se encuentra al final de la cordillera de Los Andes, en donde están ubicadas las Sierras Nevada y de la Culata, cuyo Pico Bolívar (5.007 msnm), es la mayor altitud en el ámbito nacional. Es uno de los tres Estados andinos, tiene como capital a la Ciudad de Mérida sede del poder Estatal representado por un Gobernador, posee una extensión de 11.300 Km<sup>2</sup>. Políticamente se divide en 23 municipios y 66 parroquias. La población de Mérida es de 744.986 habitantes, de la cual el 90% se encuentra empleada. El índice de densidad de población es de 59.7 hab. /Km<sup>2</sup>. El producto interno bruto por actividad económica se distribuye así: 21.40% en comercio, 11.28% en turismo, 17.70% en agricultura, 24.72% en servicios, 11.60% en construcción y 13.70% en manufactura.

Mérida cuenta con 5 vías de acceso desde todas las regiones del país: el aeropuerto nacional «Alberto Carnevali» en la ciudad de Mérida, y el aeropuerto internacional «Juan Pablo Pérez Alfonso» en El Vigía.

Se encuentra a 1.640 msnm, rodeada por cuatro ríos: Chama, Milla, Albarregas y Mucujun que forman la Meseta Tatuy donde la ciudad se extiende, justo al pie de la Sierra Nevada con una temperatura media anual de 19° C. Pertenece al Municipio Libertador que se distribuye en 15 parroquias.

Como indica Díaz (2001:29) «los recursos naturales desempeñan una importante función en la configuración de los productos turísticos, como creadores de ventajas comparativas que están territorialmente localizadas.» En este sentido la región andina venezolana ofrece diversas bellezas naturales, y en el caso específico del Estado Mérida en sus 11.300 CMS. de extensión posee: Cuatro Parques Nacionales que conforman 746.846 hectáreas protegidas (Sierra Nevada, Sierra de La Culata, Tapo Caparo y Juan Pablo Peñaloza). Para ingresar a los Parques Nacionales de Venezuela es requisito indispensable cumplir con las normas establecidas por el Instituto Nacional de Parques; 3 Monumentos Naturales: Chorrera de las González, Meseta de la Galera, Laguna de Urao; el Teleférico más largo y alto del mundo; 424 lagunas, de las cuales 246 están sembradas de truchas; infinidad de parajes y caminos pintorescos; 9 cuevas; 76 montañas con una altitud a más de

4.000 msnm; 8 fuentes de aguas termales (CORMETUR, 2004). Ante estos imponentes recursos naturales y la amabilidad de sus habitantes, los turistas nacionales y extranjeros acuden a éste Estado para disfrutar de sus productos turísticos.

### 3.2. El perfil del turista en el estado Mérida

Características de los turistas nacionales y extranjeros según información que ofrece la Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR, 2004):

**Perfil del turista nacional.** El 88 % del turista nacional acude a Mérida en la temporada de vacaciones; 45,68% tiene nivel educativo superior completo. El 52,55% de los turistas nacionales visita a Mérida atraídos por su clima. Cerca del 60% de estos turistas informan que los servicios (artesanía, alojamiento, información turística y gastronomía) que se ofrecen son buenos. La mayoría de los turistas nacionales, visitan algún lugar de este Estado para tener contacto con la naturaleza, o visitar un parque temático.

¿De dónde son los turistas nacionales que visitan el Estado Mérida?

El mayor porcentaje procede de la capital del país, Distrito Federal (21.1%) y otras regiones centro occidentales tales como, Aragua (7.62%), Carabobo (8.49%) y Zulia (12,49%).

¿Qué tipo de transporte utilizan los turistas para ingresar al estado? En su mayoría, el turista nacional ingresa a Mérida por vía terrestre (73,78%) en vehículo particular o en autobús (21,11%).

En cuanto a la razón que más influye en los turistas nacionales para visitar a Mérida, es la propia experiencia, pues la mayoría decide regresar a visitar esta ciudad luego de visitas anteriores. El 50% cumplió una o más visitas anteriores y 41% por información de amigos o familiares, sólo el 1,68% lo hicieron por información de folletos y 1,23% por Internet.

**Perfil del turista extranjero.** El 77% de los extranjeros acude a Mérida a pasar sus vacaciones y 52,55 % tienen nivel educativo superior completo, 53,38% visitan a Mérida atraídos por su clima. En cuanto a la información sobre los servicios (artesanía, alojamiento, información turística y gastronomía), 80% respondió que son excelentes. La mayoría de los turistas visitan algún lugar para tener contacto con la naturaleza y algún parque temático.

¿De dónde provienen los turistas nacionales que visitan el Estado Mérida? Un importante porcentaje de turistas extranjeros está representado por colombianos (24,2%), estadounidenses (11,07%), europeos (español, 10,05%; italiano, 7,26%; franceses, 4,47%; alemanes, 2,79%; holandeses, 2,79%). El 6,15% procede de Aruba, y 2,79% de México.

Un alto porcentaje de turistas extranjeros (56,65%) optaron por Mérida como destino turístico por referencias de sus amigos o familiares y 17,92% por visitas anteriores, lo que indica una buena percepción de su destino. El 9,25% por agencia de viajes, el 6,94% por Internet.

¿Qué tipo de transporte utilizan los turistas para ingresar al Estado? Como es natural, el turista extranjero llega a Mérida en mayor porcentaje por vía aérea 45,25%, en carro particular 29,61% y en autobús, 22,91% se presume que éstos últimos son colombianos por proceder de un país que comparte una amplia frontera con Venezuela.

Otro aspecto interesante del perfil del turista en general, es que 35,88% permaneció en Mérida menos de una semana, 34,02%, una semana 18,14% dos semanas y el resto más de dos semanas. El gasto promedio del turista durante su estadía osciló entre 500.000,00 y 800.000,00 bolívares el 18,58% gastó entre 801.000,00 y 950.000,00 bolívares y el 17,7% gastó más de 950.000,00 bolívares.

A la mayoría de los visitantes y turistas les gustó el clima, el teleférico y la hospitalidad, 6,98 % de todos los turistas les disgustó los precios, 2,96 % la vialidad y al 2,33% el tráfico CORMETUR (2004). A grandes rasgos ésa es la descripción del turista que acudió a Mérida durante ese año.

Aunque en el perfil de éste organismo del gobierno no se explora al turista como víctima de la inseguridad en el estado Mérida, está claro que como en cualquier otra ciudad el turista podría ser víctima de la delincuencia. Ya hace 21 años que se creó una unidad especial para la atención de los turistas denominada Brigada Turística Universitaria, que se describe en las siguientes líneas.

### **3.2.1. Brigada turística universitaria**

La ciudad de Mérida es reconocida como ciudad turística y estudiantil por lo que hace más de dos décadas, se fundó la «Brigada Turística Universitaria» perteneciente a las Fuerzas Armadas Policiales de la ciudad. Esta brigada se creó con la finalidad de brindarle atención a los turistas, en la creación de la misma jugó un papel importante la Universidad de los Andes pues estaba conformada por estudiantes universitarios y de secundaria, otro de sus objetivos era acercar a los estudiantes hacia los organismos de control social Gibrando (2001). Sin embargo debido a fallas en la planificación y políticas públicas éste cuerpo que debería cumplir una loable función y que al momento de su fundación contaba con 120 miembros actualmente posee trece y sus funciones están limitadas a «las circunstancias y orden del día», no tiene sede propia y se observa poco entusiasmo entre sus integrantes por lo que se ha perdido su propósito inicial de atención y apoyo al turista.

Para facilitar la comprensión del caso en estudio a continuación se presentan algunos aspectos sobre inseguridad y criminalidad.

## **4. Inseguridad ciudadana y victimización del turista**

En las últimas décadas, la seguridad de los ciudadanos, constituye una de las principales preocupaciones de los países de América Central y del Sur, debido al aumento en las tasa de criminalidad esencialmente de los delitos violentos como son los homicidios, y asaltos con lesiones que amenazan la vida y la propiedad de sus habitantes y visitantes. En otras latitudes también se preocupan por éste fenómeno. Desde hace

tiempo ha sido causa de inquietud en los países de América del Norte y Europa, originando numerosos estudios de criminalidad y del funcionamiento del sistema penal.

La inseguridad ciudadana esté en estrecha relación con la preocupación por la violencia urbana y de la criminalidad violenta, por lo que se observa en los últimos años un debate en éste sentido en América Latina. Sin embargo, como lo refiere Del Olmo (2000). «Existe una estrecha preocupación por la violencia urbana, y de manera particular con la criminalidad violenta, se observa en los 90 el surgimiento del debate sobre *la inseguridad* de los habitantes de América Latina» (p: 79), éste es un término con dimensiones objetivas y subjetivas difícil de comprender.

La inseguridad está relacionada con las vivencias, las experiencias de la gente, lo que se dice, lo que se observa en los medios de comunicación influye en la percepción de los ciudadanos. Delgado y Guardia (2000). «De ahí que el miedo, o la sensación de inseguridad puede ser concreto, pero normalmente es confuso, profuso y difuso ya que afecta al nivel de las emociones (Ibid : 80).

Además, en los últimos años «se ha generado una conciencia colectiva de inseguridad creando una construcción social de que la vida cotidiana está llena de riesgos» (Ibid: 80). Este un problema muy sensible en la población que limita la paz y solidaridad entre los habitantes de una ciudad. De modo que los ciudadanos exigen seguridad y los gobiernos intentan dársela a través de los cuerpos represivos, o policiales.

El sentimiento de inseguridad según Rico (2003), citado en Bobea (2004), presenta los siguientes aspectos: a) el fenómeno criminal suele constituir uno de los principales problemas sociales, apenas superado por el tema económico (desempleo, pobreza, costo de la vida) b) todos los grupos y categorías de ciudadanos estiman que la delincuencia aumenta sin cesar; c) la mayoría de los ciudadanos consideran que las principales causas del incremento en la criminalidad son el desempleo y el uso de drogas así como una insuficiente e ineficiente intervención policial entre otras .

El desarrollo del sector turístico sólo es posible si se ofrece seguridad. Como en todos los países de Latinoamérica la inseguridad requiere esfuerzos individuales y colectivos, del estado y de la empresa privada que aporten soluciones adecuadas. La seguridad va de la mano con la competitividad de estos mercados porque el turista prefiere lugares más seguros y armónicos.

Así, Pegoraro (2000:121), manifiesta que:

«La inseguridad objetiva y la subjetiva se ha debate como el cuestionamiento de las instituciones o agencias de control penal que en todas sus instancias se encuentra en una fuerte crisis de legitimidad, en primer lugar por el fracaso en demostrar a la ciudadanía que alcanza los objetivos que se propone que en éste caso es reducir la delincuencia.»

El citado autor, refiere que la inseguridad ha pasado ha ocupar un espacio considerable en los medios de comunicación, y se pueden distinguir dos tipos de inseguridad *la objetiva* o sea la probabilidad de ser víctima de un delito, probabilidad que debe relacionarse con el tipo de delito y por lo tanto con variables como edad, género, vivienda, trabajo, rutinas personales, pertenencia a una clase social, etc. Por otra parte *la inseguridad subjetiva*, producto de la construcción social del miedo asociado a diversos factores especialmente a las noticias escritas o visuales que recogen los medios de comunicación. Dentro de éste panorama –continúa Pegoraro- el Estado pretende legitimarse con el recurso simbólico de la ley y de un endurecimiento de la respuesta penal concreta, y por otro es evidente el fracaso de tales políticas; esto no hace más que acentuar la sensación de inseguridad de los ciudadanos.

El turista no escapa de la realidad socio cultural del país que visite. Uno de los aspectos negativos que podrían afectarle es el de ser víctima de la inseguridad, o del crimen que las teorías que se presentan a continuación explican:

Se puede decir que el análisis situacional planteado para los delitos de robo y hurto, propone necesariamente la consideración de la prevención situacional, por lo que es relevante mencionar a Medina Ariza (1998), autor español que explica y desarrolla este enfoque. De

acuerdo con éste autor, la prevención se fundamenta en la teorías del crimen y encuentra su base social en las precauciones rutinarias frente al delito, lo que quiere decir que las actividades de prevención no son exclusivas de los organismos que conforman el control social formal, también pueden y deben ser desplegadas por parte de la comunidad. Es así como se hace énfasis en el rol indispensable del control social formal, justificándose la intervención de los organismos gubernamentales y apoyando principalmente la función preventiva por parte de las instituciones que representan el control social informal.

Parte de la base teórica de la prevención situacional del delito es la teoría del crimen, la cual basándose en varios estudios, destaca que el delito no se distribuye aleatoria mente ni en espacio ni en tiempo, sino que ocurre en particulares lugares y en particulares momentos («hot spot») o puntos calientes, Eck Weisburd (1995) citado por Medina Ariza (1988).

Cabe señalar que en todas las teorías del delito es común un elemento: la noción de oportunidad, que es indispensable estudiar porque representa gran parte de la determinación del delito a nivel situacional. Por lo cual, se debe considerar que lo que hace que el delito se concentre en particulares espacios y momentos, tiene que ver con las oportunidades existentes en los mismos. El sector turismo provee al delincuente de muchas oportunidades y el turista puede ser un objetivo fácil.

Una de la teorías mas conocidas del crimen o de la oportunidad criminal es la teoría de las actividades rutinarias Cohen y Nelson, (1979), citado por Parra, (2000). Esta teoría se aplica en diversas áreas, tales como en delitos en empresas, en hogares, en la calle entre otros y sostiene que para que un crimen ocurra es necesaria la convergencia en tiempo y en espacio de tres elementos: la presencia de un delincuente motivado, la presencia de un objeto alcanzable, y la ausencia de vigilancia efectiva; donde quiera y cuando quiera que estos tres elementos coexistan, la posibilidad de que un acto delictivo se produzca es alta. Por tanto, la oportunidad constituye un elemento central para entender la distribución temporal y espacial del delito. Estos autores, mencionan que son dos elementos que constituyen la oportunidad para

el delito: un objeto accesible y poca probabilidad de detectar y detener al delincuente Birkbeck (1984:47). De acuerdo con la teoría de las actividades rutinarias o de los estilos de vida, las diferencias que se presentan en los grupos etnográficos, y las diferencias en los estilos de vida de los miembros, inciden en la probabilidad de mayor o menor victimización. Así mismo las características sociales, como de clase social, determinan en gran medida el riesgo de victimización.

#### **4.1 Revisión de casos. España Hurto y Robo. Prevención de la delincuencia en zonas turísticas**

Como antecedente al estudio del caso merideño, a continuación se presenta una sinopsis de investigaciones similares en España (Málaga y Costa del Sol) cuyos autores son Per Stangeland y Marcus Nelson (1995), del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Se trata de dos encuestas realizadas en éste Instituto (IAIC) en Málaga y confirman que los comercios y establecimientos de hostelería son los objetivos preferidos para cometer robos. La primera encuesta estaba dirigida a la población residente y la segunda a los comercios. Esta última, realizada a 209 comerciantes de Málaga capital y 216 de la costa durante la primavera de 1995. El estudio plantea las siguientes hipótesis:

El bloqueo de las oportunidades para el hurto en domicilio en la ciudad de Málaga conduce a un desplazamiento hacia el robo o hurto callejero. La delincuencia se desplaza desde la ciudad hasta las zonas turísticas.

Analizan la seguridad ciudadana en zonas turísticas: La prevención de la delincuencia en la Costa del Sol resulta sumamente difícil. Una población flotante de turistas de todas las nacionalidades pasa por el litoral, convirtiendo la población de hecho en el doble o triple de la población censada. Delincuentes profesionales pueden pasar inadvertidos con mucha facilidad, y otros mas ocasionales ven oportunidades idóneas para la comisión de estafas, hurtos y robos. Esto ocurre en cualquier destino del turismo internacional, e, incluso, parece que España presenta menos riesgos para el turista que otros puntos

turísticos. Las cifras de la encuesta a turistas en el aeropuerto de Málaga, realizada por el IAIC en 1994 muestran tasas delictivas elevadas, uno de cada nueve turistas ha sufrido un delito durante su estancia en la Costa del Sol de ahí que vacaciones de una o dos semanas de duración supongan mayor riesgo que un año entero en su propia casa. Por otro lado, una tercera parte de la delincuencia dirigida a turistas llega a conocimiento de la policía. Uno de los puntos clave en la prevención de la delincuencia en zonas turísticas lo constituyen los profesionales que atienden directamente al turista en los aeropuertos, hoteles, taxistas, etc.

Los autores comprueban que en Málaga y España las tasas de robo y hurto son más elevadas en la calle que en el domicilio. Sin embargo la segunda hipótesis no fue comprobada, pues los victimarios pueden proceder de otras provincias o del extranjero. Además analizaron que los turistas extranjeros presentan mayor probabilidad de ser víctimas de delitos que los nacionales. Hay mayor riesgo de victimización durante estancias cortas de dos semanas, o mayores de un mes. La pérdida económica es mayor para los turistas extranjeros que para los turistas nacionales. El hurto es el delito más frecuente para ambos tipos de turistas. Además analizan la situación policial y sus efectos sobre las denuncias en Marbella. Los autores finalizan su investigación con recomendaciones apropiadas al país en estudio.

Como refiere Stangeland y otros (1998:9) «La seguridad ciudadana es junto con otros elementos un pilar básico en el diseño de la imagen de un destino turístico y su ausencia puede afectar negativamente a la toma de decisiones que han de realizar los individuos al elegir el lugar en el que van a pasar sus próximas vacaciones».

De modo que es relevante conocer y evaluar las características de la criminalidad en el área de turismo regional para no sólo diagnosticar la problemática sino buscar alternativas de solución.

## **5. La victimización de turistas en el estado Mérida. Alternativas de solución adoptadas por CORMETUR**

La investigación referida a éste aspecto es escasa en la revisión documental se halló que la criminóloga Erazo (2000), seleccionó una muestra de 100 casos para conocer la victimización a turistas y visitantes en el estado Mérida y; detectó un 42% de personas victimizadas. La muestra no es aleatoria ni proporcional debido a la dificultad para la medición de ésta población, estuvo conformada por turistas nacionales o extranjeros que habían pasado uno o mas días en el Estado Mérida. El 95% de los visitantes fueron abordados mientras esperaban el expreso de partida (por tierra) debido a que el aeropuerto no estaba en funcionamiento durante ése período. Además retomaron otras fuentes tales como las estadísticas delictivas del Estado, manejada por los cuerpos policiales del estado Mérida: FAPEM y las de Cormetur para los años 1999-2000. Estos organismos recogen las quejas y reclamos de los turistas del estado que son víctimas de delitos y deciden denunciarlos.

El análisis de éstas estadísticas refleja un aumento en los casos delictivos en gran parte de los meses de temporada alta, que comprende carnaval (también se celebra la Feria del Sol), semana santa, y los meses de vacaciones escolares, que comprende mediados de julio, agosto y las dos primeras semanas de septiembre.

El visitante se considera blanco fácil del delito debido al estilo de vida que adopta y al poco conocimiento de las zonas. El 71% de la muestra manifestó esto al decir que consideraban que las razones principales son el desconocimiento de los lugares, el portar dinero y objetos de valor. También el idioma y el acento extranjero, por presentarse oportunidades para el delito, el no tomar precauciones, el andar solos y la inseguridad propia de la ciudad. Esta hipótesis avala la teoría de los estilos de vida y la teoría de las oportunidades para el delito.

En el estudio de Erazo se confirma la hipótesis que la mayoría de los delitos estuvieron dirigidos a objetos y dinero que poseían las víctimas. Otra hipótesis que se confirma es que las víctimas, en su mayoría tuvieron problemas en su estadía no denuncian los hechos ante los organismos competentes, debido a la poca credibilidad hacia éstos.

Resultaría interesante profundizar en el estudio y analizar el porqué una gran parte de las víctimas prefiere no denunciar, y más aún, porqué aquellos turistas que fueron agredidos por un delito grave se abstienen de presentar sus quejas ante los organismos de seguridad formal, con el fin de obtener respuestas.

Evidentemente, como manifiesta Erazo, son más las denuncias de turistas nacionales que los extranjeros, puesto que es mayor la afluencia al Estado de los primeros que de los segundos. Por otra parte, de los turistas extranjeros, son especialmente los estadounidenses los que han sufrido mayor victimización. Sin embargo, no se sabe la razón si es porque ellos son los principalmente victimizados, si es debido a que son los que más se atreven a denunciar o simplemente porque son los turistas extranjeros los que más visitan el estado. «Los resultados de esta encuesta pese a ser una muestra pequeña indica que los turistas perjudicados en gran medida es elevado, y que existen hechos de cierta gravedad como por ejemplo, atraco en transporte público, robo con fuerza o amenaza, intento de violación, entre otras» (2000: 96). Todo lo expuesto anteriormente debería ser tomado como cifras que advierten y que requieren la realización de investigaciones posteriores.

Díaz y Fernández (1995), citados por Díaz (2005), refieren que debido al proceso progresivo de segmentación y especialización, los turistas llegan a su destino en forma personalizada por lo tanto se requieren cualificaciones precisas para responder a la demanda del turista tales como los aspectos educativos, el desarrollo de la inteligencia y creatividad y el aspecto formativo: rasgos de carácter además; de los idiomas pueden encauzarse a través del sistema educativo, inculcado desde las escuelas.

### 5.1. Perfil del turista victimizado en el Estado Mérida

Erazo (2000), halló las siguientes características: Son venezolanos o extranjeros que proceden de Estados Unidos de Norteamérica. Mujeres, bachilleres o universitarios en edades variadas. Las razones de su visita son de estudio y turismo. Muchos de éstos venían por primera vez al estado y permanecieron en él por períodos de más de una semana hasta menos de un año. «Las causas principales que estas personas consideraron para haber sido víctimas fueron el ser turistas y el no haber tomado precauciones. Estas personas usaron transporte público y fueron victimizados en ellos» (p: 98).

A pesar de todo esto, la mayoría piensa volver a Mérida. Gran parte de las personas que fueron victimizadas siguen viendo a Mérida como un estado tranquilo y seguro. Inclusive, aquellos que visitaron otros países o regiones en el transcurso de ese año, perciben a Mérida como una zona más segura que otros sitios. «Por ende, hasta el momento este Estado sigue siendo visualizado como un estado con baja inseguridad» (p: 98- 99).

La Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR), implementó desde el 2000 un Consejo Regional de Seguridad y Turismo que involucra la participación de todos los cuerpos pertinentes tanto públicos como privados tales como; Indecu (Institución que protege al consumidor), Migración y Frontera, Fundem, Bomberos, Tránsito, CICPJ, FAPEM, Sanidad, Imparques y la línea 800Mérida que recibe denuncias, quejas y reclamos. Trabajan con módulos donde se informa al turista, se hacen reservaciones hoteleras, sin embargo un gran número de turistas no están informados de estos beneficios. «Los turistas que más realizan denuncias son los nacionales. Estos hacen referencia a ofertas engañosas, robos, incumplimiento de contrato. Por otro lado, los extranjeros denuncian más que todo robo y mal servicio» (p: 33) estas denuncias son clasificadas de acuerdo al tipo de delito y luego la remiten a los organismos oficiales.

## 6. Conclusiones

Aunque la información expuesta es limitada y no se puede generalizar sí muestra ciertos indicios que permiten sugerir un estudio más amplio y profundo con encuestas de victimización en los aeropuertos al momento de llegar y salir el turista del estado Mérida, de modo que se puedan plantear y concretar alternativas válidas a corto y mediano plazo. Existen pocos estudios conocidos en la región (Mérida) y en el país sobre la relación entre el turismo y la inseguridad. Resultaría interesante y necesario, cuantificar el costo social del crimen en relación al turismo.

El turismo es una actividad económica con costos para el mantenimiento de la seguridad y el bienestar del turista. El desarrollo del sector no es posible a menos que se ofrezca plena seguridad a los visitantes y turistas. La percepción del visitante nacional e internacional puede mejorarse si se incrementa la seguridad y la calidad de los servicios. La atracción o rechazo hacia un destino turístico depende de la imagen que se tiene del país o de la región ya sea de manera personal o vivencias y en los medios de comunicación nacional o internacional que reflejan la situación política, económica y social. Los turistas buscan destinos seguros donde no se presente incertidumbre.

Estas observaciones no pretenden comprometer el panorama del sector turístico de la región en estudio, para el desarrollo del sector; simplemente, significa un acercamiento hacia nuestra realidad en la búsqueda de alternativas posibles para optimizar el funcionamiento del mismo, en Mérida.

Está claro que la problemática sobre seguridad que presenta el país y la región andina en éste caso el estado Mérida que incide sobre el turista, no se puede solucionar de manera inmediata, pero se pueden establecer algunas pautas tales como:

Aunque en Mérida existe una brigada de policía turística, se requiere redimensionarla, es absolutamente necesario el aporte de recursos materiales y humanos con capacitación y excelencia. La policía debería

comunicarse con los turistas como mínimo en otro idioma, preferiblemente en inglés. El cumplimiento de una rápida respuesta y solución inmediata cuando surgen eventos criminales es una obligación de los organismos prestatarios de seguridad en el estado. Es imprescindible el levantamiento de la información, control y seguimiento de los casos denunciados pues constituyen un grave problema las fallas en el registro de las estadísticas sobre los turistas victimizados.

El reordenamiento de las actividades turísticas, tanto municipales, como estatales para garantizar la sostenibilidad de la actividad por medio de la planificación y control. La información y educación desde las escuelas sobre la atención y prestación de un servicio turístico de calidad. La obligatoriedad del aprendizaje de un segundo idioma para los prestatarios del servicio. La innovación en los servicios permitiría garantizar no sólo la seguridad sino los abusos de las autoridades o trabajadores de las empresas.

## Bibliografía

- ÁLVAREZ, G.; DÍAZ, F.; ÁLVAREZ, I. (2001). *El sistema canario de innovación y el sector turístico*. FYDE, Caja Canarias Fundación Formación y Desarrollo Empresarial, Canarias.
- BIRKBECK, CH. (1989). *El análisis situacional del delito*. Trabajo de Ascenso. Escuela de Criminología. Mérida, Venezuela.
- BOBEA, L. (2003). *Entre el crimen y el castigo. Seguridad ciudadana y control democrático en América Latina y el Caribe*. Nueva Sociedad, República Dominicana.
- CORMETUR (2004). Entrevista Dirección Regional. Perfil del Turista Nacional y Extranjero. Mérida, Venezuela.
- DEL OLMO, R. (2004). Ciudades duras y violencia urbana. En: *Nueva sociedad. Inseguridad, Violencia y Miedo en América Latina*. Caracas, Venezuela (167), pp. 79 -80.
- DÍAZ, F. (2005). *Papel de la formación en los desarrollos turísticos*. Doctorado de Formación Empleo y Desarrollo Regional FACES. Doctorado de la Laguna Universidad de los Andes Mérida Venezuela.

- ERAZO, L. (2000). *Victimización de visitantes y turistas en el estado Mérida*. Universidad de los Andes. Tesis de Grado para optar al título de Criminólogo. Escuela de Criminología. Mérida, Venezuela.
- FRANCÉS, A. (2003). *Turismo Competitividad y Estrategia*. Ediciones Instituto Estudios Superiores de Administración. IESA. Caracas Venezuela.
- FORTIQUE, F. (2000). *Turismo 2020*. Ediciones Instituto Estudios Superiores IESA Caracas Venezuela.
- GIBRANDO, E. (2001). Servicio Policial. Material mimeografiado (S/N) Fuerzas Armadas del estado Mérida Venezuela.
- MEDINA ARIZA, J. (1997). *El control social del delito a través de la prevención situacional*. Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Universidad de Sevilla España.
- MELCHIOR, M. (s.f.) *El turismo en Canarias*. Gobierno de Canarias FYDE. IUDE. Canarias.
- PARRA Y. (2000). *Estudio sobre la distribución espacio temporal de los delitos de robo y hurto de vehículos en la ciudad de Mérida, 1994-1998*. Escuela de Criminología.
- PER, STANGELAND y REDONDO, S. (1998). *El blanco más fácil*. Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Universidad. Sevilla, España.
- PER, S. y DURÁN, M. (1995). *Prevención de la delincuencia en el casco urbano y en zonas turísticas*. En: *Boletín Criminológico*, No. 14, octubre, pp. 1-3. Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología, España.