

## LA SEGURIDAD EN LA INDUSTRIA DEL TURISMO

Por Doctor Peter E. Tarlow, Presidente de Tourism & More, Inc.

El impulso de explorar nuevas tierras ha llevado la historia del hombre. Desde Moisés hasta Cristóbal Colon, desde Marco Polo hasta los norteamericanos como Lewis y Clark, el ser humano ha partido de su tierra con la misión de explorar nuevas tierras y de conocer culturas diferentes. El conquistador Hernán Cortéz, solía decir: “Adelante, siempre adelante!” y otros, como el autor Robert Louis Stevenson escribieron, “viajaban por amor al viaje”.

Sea cual quiera el motivo, en la época moderna, el viajar puede ser un gran placer que se ha transformado en un negocio y en una de las industrias principales del mundo. En el mundo occidental se supone que viajar es un derecho humano y que ir de un país para el otro es una parte integra de la vida.

Como una industria, el turismo ofrece a su país varias ventajas: da empleo a una gran variedad de personas con niveles diferentes educacionales, inspira a los ciudadanos del lugar, forma la base del desarrollo económico, enseña la buena atención a los que trabajan en esta industria y los inversionistas saben que es una industria que se queda en el lugar, es decir el turismo es una industria permanente.

Según la Organización Mundial del Turismo, se calcula que el turismo genera alrededor de unos 456 mil millones de dólares anualmente en todo el mundo, sin incluir los gastos de transporte.

En una industria tan grande y con tanto dinero disponible no debería sorprender a nadie que también da oportunidades a personas que deseen aprovecharse de la industria turística y de sus clientela.

Debido a que la seguridad y la protección son una parte necesaria para el desarrollo del turismo, es indispensable que los profesionales de seguridad turística jueguen un papel fundamental en el proceso evolutivo de la industria.

Infelizmente hay mucha confusión sobre el significado de la palabra “seguridad turística”. Hay gente que cree que tiene algo que ver con los actos militares o policíacos, hay otros que creen que la seguridad turística solamente se usa en lugares inseguros, y por eso hablan de la “inseguridad turística.” La verdad es que la seguridad turística, es algo totalmente diferente. En inglés hoy en día se usa la palabra “tourism surety.” “Tourism Surety” es el punto en donde se cruzan las líneas del desarrollo económico, la reputación de un lugar, su “safety” y su “security.” Así el profesional en la seguridad turística debe preocuparse tanto por la calidad del agua, como por el problema de carterismo (hurto de carteras), por los servicios de salud o por un acto de terrorismo. Por eso, no hay un solo “tourism surety” sino que en cada lugar el profesional debe crear un plan de

tourism surety específico, según las necesidades locales. En este artículo cuando se usa la palabra “seguridad turística” el autor quiere decir “tourism surety” y usa la palabra “seguridad turística” en este contexto.

Además la tourism surety no solamente tiene que ver con el bienestar de los turistas, también tiene que ver con:

1. La protección del turista contra los actos de violencia cometidos por los lugareños, miembros del staff u otros turistas.
2. La protección de los edificios y el medio ambiente contra actos cometidos por los turistas.
3. La protección de los miembros del staff contra los ataques de turistas.
4. La protección de los turistas contra problemas de fraude cometidos por la industria turística.

Los profesionales de seguridad del turismo trabajan en una de las áreas más volátiles de la seguridad. Tienen una industria con una clientela constantemente cambiante, ya sea, la parte de su clientela que está de vacaciones o sea la parte de su clientela que viaja por motivos de negocios.

Muchas de estas personas no quieren saber nada del lado menos atractivo de la vida, así que frecuentemente viajan desprevenidos y con sus billeteras llenas. La siguiente visión general resalta los problemas especiales que afrontan los profesionales de seguridad del turismo y las creativas soluciones que se utilizan para resolverlos.

Problemas especiales. Además de los asuntos presupuestarios y de personal que afrontan los profesionales de seguridad, sean de la parte pública, por ejemplo la policía capacitada en la seguridad turística, o sea en la parte privada, deben trabajar bajo algunos factores excepcionales. Por ejemplo, su trabajo se complica por los factores especiales que impactan casi a todos los viajeros. Entre ellos se incluyen:

1. Falta de Sentido Común entre los visitantes.
2. Aumento de anomia (que se define como el sentimiento de estar en un estado sin conocer las normas y costumbres del lugar) y por eso, el impacto del cansancio después de haber viajado por mucho tiempo o el sentido de desorientación.
3. Falta de Inhibiciones que provoca al turista a tomar riesgos que no tomaría en su propia casa/comunidad.
4. Exceso del Estrés provocado muchas veces por las empresas como la hotelera o de transporte.

5. La Impaciencia por parte del turista y por eso la tendencia a cometer errores.

Estas tendencias se notan en la palabra “vacaciones” una palabra derivada del idioma francés (vacances) que significa el acto de dejar libre o vacante la mente. Es decir que en las vacaciones el turista deja al otro el espacio, para que él (ella) piense por él.

También complica el trabajo de seguridad en la industria del turismo el hecho de que los límites entre una víctima y su victimario pueden ser confusos: los victimarios pueden ser ciudadanos del lugar o también turistas y a veces seguridad tiene problemas en notar la diferencia. En particular, los que cometen delitos de distracción como los carteristas, con frecuencia se parecen y actúan como turistas para así mezclarse con sus futuras víctimas.

Otro problema es la combinación de los viajes de negocios con los de placer. Por ejemplo, las convenciones y otras reuniones ahora normalmente incluyen un programa para las esposas. Si estas actividades incluyen unas excursiones de compras, los potenciales ladrones que consigan una copia del programa de la convención sabrán cuando un huésped podría tener unas compras en el cuarto del hotel y cuándo es probable que la habitación esté desocupada.

Además, en un entorno de viajes, las líneas entre los departamentos de seguridad y de servicio al cliente son borrosas. Alrededor del mundo, los agentes de seguridad informan de que los hacen

responsables por todo desde ascensores que no funcionan, hasta filetes demasiado cocinados, llevados por los encargados del servicio a la habitación.

Los profesionales de la seguridad entonces, tienen que enfrentar una serie de problemas que pueden destruir su industria. Entre ellos son:

- Problemas de delincuencia
- Problemas de acoso, sea económico o sexual
- Problemas de pandillas
- Problemas de terrorismo contra el turismo
- Problemas de ecología;
- Problemas de salud
- Problemas provocados por la explotación sexual
- Problemas de robos de identidad
- Problemas de secuestros
- Problemas de desastres naturales
- Problemas de falta de buena salud o el potencial para tener una pandemia.

Mientras tanto, los clientes podrían evaluar un lugar turístico a base de las acciones de solo un empleado, y ese empleado podría ser el agente de seguridad que les solicitó que se retiraran del bar cuando

estalló un alboroto. Si un agente de seguridad debe contener a un huésped que se pasó de copas, la frase “sólo estoy cumpliendo con mi trabajo” puede ser técnicamente correcta desde la perspectiva del profesional de seguridad, pero a los departamentos de mercadeo y de servicio al cliente no les sienta bien, especialmente si la persona es un ejecutivo influyente de una gran compañía que lleva bastante negocio al hotel.

Fuerte Presencia. Los viajeros no quieren estar abrumados con demasiados controles reales de los riesgos para ellos y sus bienes, pero los profesionales de seguridad saben que la mejor forma de lidiar con un delito es impedirlo. Afortunadamente la industria del turismo ha reconocido los beneficios de desarrollar algún nivel de conciencia de seguridad entre sus huéspedes.

Ahora se coloca literatura sobre seguridad y protección en las camas de los huéspedes, y los hoteles están instituyendo programas de entrenamiento para el personal, de forma que los empleados puedan convocar amablemente a los huéspedes a practicar unas “vacaciones seguras” para ayudarlos a protegerse a sí mismos. Por ejemplo, cuando un huésped le pregunta a un conserje sobre unas direcciones, éste no sólo le proporcionará un mapa sino que también puede sugerirle las rutas más seguras. El conserje también puede preguntar a los huéspedes cuándo planean regresar al hotel, quizás para hacerles saber si los autobuses funcionarán a esa hora.

Adicionalmente el empleado puede ser entrenado para llamar al día siguiente para averiguar si el huésped tuvo algún problema. El propósito de todas estas actividades es hacerles recordar a los invitados que tengan en mente los aspectos de seguridad, hacer saber al invitado que el establecimiento se preocupa por su seguridad, y reunir información sobre experiencias individuales que puedan ayudar al conserje a dar mejores consejos a los futuros huéspedes.

Esta información representa un cambio en el paradigma, por el que la industria del turismo históricamente ha asumido que la presencia de la seguridad hace que los visitantes se sientan incómodos y que la seguridad no le agrega nada al resultado final. Los profesionales del turismo ahora están dándose cuenta, que las personas están más dispuestas a ir y a regresar a un establecimiento que tiene una sólida seguridad.

La Seguridad Turística significa *Trabajar en Equipo y Saber Qué Tenemos*: Algunas Preguntas Esenciales que los que trabajan en la seguridad turística deben hacer, ellas son:

- ¿Cómo trabaja el Turismo? ¿Qué es nuevo en el turismo de su comunidad? ¿Cuál es el estado del turismo en su comunidad? ¿Cuáles son los datos necesarios y cómo esos datos tienen efecto sobre Vd.? Por qué la policía necesita cuidar al turismo?.



- ¿Qué tan bien conoce el profesional de turismo su país y su ciudad?
- ¿Qué tan bien entiende el profesional de seguridad turística el impacto social del turismo sobre su comunidad?

Otro componente de una sólida presencia de seguridad, es una buena relación entre los turistas y el personal de seguridad. Los especialistas en seguridad del turismo informan, que los agentes extrovertidos, que pasan el tiempo palabreando a los huéspedes, no sólo crean la percepción de que la seguridad está presente, sino que, también reúnen información que el departamento de seguridad no podría obtener de otro modo, ayudando a crear una situación más segura en todo sentido.

El tiempo sí importa. Debido a las medidas burocráticas, a una percepción de la falta de sensibilidad de los organismos policiales, y a una variedad de otras razones, no se informan muchos delitos en el campo turístico. Una de las explicaciones puede ser, que algunos de los que están de vacaciones pueden sentir vergüenza de admitir que fueron víctimas de un criminal o de un estafador profesional. Otro asunto importante es el tiempo. Los profesionales de seguridad están aprendiendo cuán importante es el recurso del tiempo para el turista o visitante. No puede ser reembolsado.

Los turistas victimados muchas veces son renuentes a informar sobre un delito cuando hacerlo les obligará a gastar su tiempo llenando largos informes o realizando múltiples viajes a departamentos de seguridad u organismos policiales. Cuando los huéspedes se toman la molestia de reportar un incidente, se indignan rápidamente si el profesional de seguridad no atiende el reclamo de modo oportuno.

Es vital, por lo tanto, que los profesionales de seguridad manejen cualquier problema del modo más eficiente y oportuno posible. Para lograr esto, los órganos de seguridad turística y los organismos policiales han establecido varias soluciones creativas. Por ejemplo, el Departamento de la Policía Metropolitana de Las Vegas se ha asociado con las agencias de seguridad de los hoteles, para que así los profesionales de seguridad puedan formular los informes para la policía, en la comodidad de la habitación de un huésped y con un mínimo tiempo de espera.

Aquí se presentan algunas ideas para hacer un cuerpo de seguridad turística. Por supuesto, no todas las ideas son apropiadas para cada comunidad, y deben estar realizadas según las necesidades y condiciones locales.

Formando equipos: Los departamentos de seguridad turística están interactuando cada vez más con otros departamentos de la instalación. Por ejemplo, los equipos de seguridad ahora trabajan

con los arquitectos de edificios y de jardinería cuando están haciendo cambios en la arquitectura, para asegurar que se incorporen los principios de la prevención del delito mediante el diseño del ambiente (CPTED). Ahora al personal de seguridad se le consulta con más frecuencia sobre los tipos de luces y cerraduras que se están usando. La directiva ha entendido que los estacionamientos y pasadizos bien iluminados y las buenas mirillas y cerraduras con cerrojos en las puertas pueden ahorrar a la larga una gran cantidad de dinero, mediante la disminución de los reclamos por responsabilidad.

Aumentos de sueldos: Hoy en día la seguridad turística necesita personas bien capacitadas y dedicadas a su carrera. Sin salarios adecuados esta gente va a salir de la profesión y la industria no tendrá el beneficio de su capacidad y sabiduría. Para mantener gente en la seguridad turística es sumamente necesario que reciban un salario que va a hacerlos profesionalizarse y ser parte de la industria por largo plazo.

Los departamentos de seguridad también están trabajando más de cerca con la administración para asegurar que los asuntos de seguridad y protección sean integrados dentro de las operaciones normales del hotel, por ejemplo, al ayudar a crear una política coordinada sobre los tipos de llaves que se usan, los empleados que tendrán control sobre ellas y la desprogramación de las llaves al momento de dejar el hotel.

La participación fuera de la instalación también es importante. Algunas veces los oficiales de seguridad no son consultados o tratados sobre otras áreas dentro de la comunidad del turismo. Esto es especialmente el caso en la administración de eventos: las ciudades programarán desfiles, torneos de fútbol y otros eventos, y luego sólo al final informan a los profesionales de seguridad de la zona. además, muchas organizaciones construyen hoteles u otras atracciones sin consultar a la policía o los profesionales de seguridad respecto a la seguridad o los aspectos de CPTED.

Los profesionales de seguridad y protección están realizando esfuerzos concertados, como exposiciones en conferencias de las asociaciones de turismo, para aumentar la conciencia entre las entidades del turismo, de que la seguridad debe estar incluida en la etapa de planificación de un proyecto o evento.

En algunos lugares, la comunidad de negocios de turismo se conecta para compartir información sobre preocupaciones de seguridad. Por ejemplo, un programa establecido en Las Vegas se centra sobre un fax de advertencia de delito que se distribuye entre los hoteles y casinos y otras atracciones. Esto permite a los hoteles compartir información respecto a especialistas en distracción, a esquemas de estafas, etc., ayudando a la seguridad a mantenerse informada, a la policía a conseguir más pistas, y a ambos grupos a detener un incidente antes de que se realice.

Estándares. La cooperación entre los profesionales de seguridad y los organismos policiales locales a fin de establecer estándares voluntarios, resulta prometedora para el fortalecimiento de la seguridad turística. Puede encontrarse un ejemplo en un grupo especial de la oficina del comisario (jefatura) del condado de Orange (Florida), que desarrolló unos estándares mínimos sugeridos para la seguridad de los hoteles, en cooperación con los propietarios de los hoteles locales. Entre las sugerencias estaba modernizar el equipo para reemplazar las llaves numeradas por llaves electrónicas, establecer un mejor control de las llaves, y poner en práctica las políticas, que disponen que las entradas secundarias sean aseguradas durante la noche. Aquellos que adoptan los estándares reciben un certificado que pueden mostrar a los huéspedes.

Además, la oficina del comisario del condado de Orange ayudó a los hoteles más pequeños con las investigaciones de antecedentes del personal, un tema importante para los profesionales de la seguridad turística. A veces, quienes tienen acceso a las habitaciones de los huéspedes, pueden haber tenido problemas con los organismos policiales o judiciales, que no se mencionan en una solicitud de trabajo. Las investigaciones de todos los empleados pueden ayudar a que el lugar de destino turístico evite contratar empleados deshonestos o con propensión a cometer delitos.

Por supuesto que no todos los empleados que podrían tener la tendencia a cometer un delito ya lo habrán cometido. Es razonable contar con políticas disciplinarias firmes para disuadir a estos delincuentes en potencia. Por ejemplo, según Ray Woods, quien trabajó en la oficina del comisario de Orange, a los empleados se les debe hacer saber que “si son sorprendidos robando a un huésped, irán a la cárcel”.

Capacitación. Los profesionales de la seguridad turística también han recurrido a incrementar su capacitación para prepararse para los desafíos especiales contra la industria. Un ejemplo de esto es el curso sobre seguridad del turismo que se llama en inglés <<TOPPs>> una sigla que significa: Tourism Oriented Policing/Protection Services (Servicios orientados hacia la protección por la policía y otros profesionales hacia el turismo). Estas clases ponen énfasis en todo lo esencial en la seguridad turística, desde el manejo de riesgo hasta el servicio que se da a un turista que ha sido el víctima.

Comunicación. Los gerentes y los profesionales de seguridad deben tener algunos medios para comunicarse unos con otros, para hablar sobre las necesidades de seguridad de la instalación. En algunos casos, estas conversaciones pueden darse como parte del entrenamiento sobre conciencia de seguridad. Cualquiera que sea el escenario, debe existir un diálogo abierto respecto a las necesidades de equipo, la psicología de los uniformes, y cómo

promover la seguridad para mejorar el resultado final que busca la entidad turística.

Este diálogo es importante porque la investigación indica, que aunque por lo general los gerentes tienen una actitud positiva hacia sus departamentos de seguridad, frecuentemente tienen conceptos equivocados respecto al alcance del trabajo del profesional de seguridad turística. Los gerentes podrían creer que los profesionales de seguridad son sólo guardias, que controlan cámaras de CTV, sin tener en cuenta las otras capacidades que deben tener los oficiales de seguridad: control de la cólera, comunicaciones, solución de problemas, y otros más. Una vez que conocen estas necesidades y cómo, al tomarlas en cuenta se puede mejorar el servicio al cliente, los gerentes turísticos frecuentemente se encargan de que se brinde el entrenamiento complementario.

El autor norteamericano Mark Twain (siglo XIX) solía decir que “el acto de viajar es fatal a los prejuicios, a la intolerancia, y a los que sufren de los estrechos de mira.” Twain nos enseñaba la importancia de viajar, de conocer, de “interrelacionar” con los que hablan un idioma diferente del nuestro, que tienen una cultura diferente de la nuestra. Ignoramos si los viajes van a destruir todo el rencor en el mundo, pero si podemos aprender a comer juntos, a reír juntos y a jugar juntos, tal vez podamos disminuir el odio que consume a nuestro mundo. El trabajo del profesional en la seguridad turística

es crear un mundo, en el que todos lleguemos un poco más cerca,  
de un mundo de paz y de tranquilidad.

Peter E. Tarlow, Ph.D., es el presidente de Tourism & More y publica  
el boletín electrónico <<Probaditas Turísticas>>

Se puede comunicar con él:

por email [ptarlow@tourismandmore.com](mailto:ptarlow@tourismandmore.com)

por teléfono +1-979764-8402

por skype <petertarlow>.