

Licenciatura en Turismo

Trabajo final de práctica profesional

**“Turismo e inseguridad en la Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires: Análisis  
comparativo con ciudades turísticas”.**



Alumno: Ivan Joel Farias

Tutor: Fernando Navarro

Fecha de presentación: 30-04-2021

## **Resumen**

En el presente trabajo se pretende analizar como la inseguridad se presenta e impacta en la actividad turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Focalizando el análisis en el estudio de las formas en que se presenta la inseguridad, las características que posee, los hechos más predominantes, la percepción de las personas, el marco legal que envuelve a la actividad turística en el país y la ciudad y las estadísticas oficiales de inseguridad sufrida por los turistas, se procura establecer un panorama mucho más clarificador de cómo ha afectado y afecta la inseguridad en el sector turístico de la Ciudad de Buenos Aires.

Asimismo, se realiza una comparación entre la inseguridad y el turismo que se da en distintas ciudades como Acapulco, Rio de Janeiro o Barcelona. Tomando como referencia los hechos de inseguridad que repercuten en cada ciudad, sus datos estadísticos, la posición de la población local, sus efectos económicos, y otros factores, se realiza un análisis comparativo para poder deducir las similitudes y diferencias en materia de inseguridad y turismo de cada urbe con la Ciudad de Buenos Aires.

## **Palabras claves**

Inseguridad - Turismo – Seguridad – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Ciudad - Turista.

# INDICE

|                                                                     |                                     |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Planteamiento del problema .....                                    | 7                                   |
| Hipótesis .....                                                     | 8                                   |
| Objetivos.....                                                      | 8                                   |
| Metodología de investigación .....                                  | 9                                   |
| Tipo de investigación .....                                         | 9                                   |
| Instrumentos de recolección de datos .....                          | 9                                   |
| Estado del arte .....                                               | 10                                  |
| <b>Capítulo I. Marco teórico, el turismo y la inseguridad. ....</b> | <b>13</b>                           |
| .....                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Concepto de turismo y turista.....                              | 13                                  |
| 1.2 El sistema turístico .....                                      | 16                                  |
| 1.3 Tipos de turismo.....                                           | 16                                  |
| 1.4 Concepto de inseguridad .....                                   | 17                                  |
| 1.5 La inseguridad interna y externa .....                          | 20                                  |
| 1.6 La inseguridad objetiva y subjetiva .....                       | 22                                  |
| <b>Capítulo II. La relación de trascendencia entre turista,</b>     |                                     |
| <b>turismo y (in)seguridad .....</b>                                | <b>25</b>                           |
| 2.1 La necesidad e importancia de la seguridad en el turismo ..     | 25                                  |
| 2.2 La inseguridad y su relación con los turistas .....             | 29                                  |
| 2.3 Los principios básicos para la búsqueda de una seguridad        |                                     |
| turística de calidad .....                                          | 36                                  |
| <b>Capítulo III. Caso de estudio: La Ciudad de Buenos Aires ...</b> | <b>41</b>                           |
| 3.1 Aspectos generales de la ciudad .....                           | 41                                  |
| 3.2 Características generales de la Ciudad de Buenos Aires....      | 41                                  |
| 3.3 División y organización política.....                           | 41                                  |
| 3.4 Distribución espacial, composición y crecimiento .....          | 42                                  |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 3.5 Clima.....                         | 42 |
| 3.6 Espacios verdes .....              | 42 |
| 3.7 Cultura y esparcimiento .....      | 43 |
| 3.8 Arquitectura y perfil urbano ..... | 43 |
| 3.9 Educación.....                     | 44 |
| 3.10 Salud .....                       | 44 |
| 3.11 Economía .....                    | 44 |

#### **Capitulo IV. Las estadísticas turísticas en la Ciudad de Buenos Aires.....46**

.....**Error! Bookmark not defined.**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Datos corrientes de la actividad turistica .....                | 46 |
| 4.2 Vías de arribo y origen de los turistas .....                   | 46 |
| 4.3 Perfil de los principales mercados turísticos de la ciudad...46 |    |
| 4.4 Motivo de viaje de los turistas.....                            | 47 |
| 4.5 Gasto de los turistas según su origen .....                     | 47 |
| 4.6 Estadía por motivo de viajes y tipo de alojamiento .....        | 47 |

#### **Capitulo V. Marco legal del turismo y los planes de protección turística a nivel país en Ciudad de Buenos Aires.....49**

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 Marco legal de la actividad turística a nivel país y en CABA .....                     | 49 |
| 5.2 Leyes concernientes a nivel país .....                                                 | 49 |
| 5.2.1 Ley Nacional de Turismo .....                                                        | 49 |
| 5.2.2 Ley nacional de agentes de viajes .....                                              | 51 |
| 5.2.3 Ley nacional de reglamentación hotelera.....                                         | 52 |
| 5.2.4 Ley nacional de sistema de protección integral de las personas con discapacidad..... | 52 |
| 5.2.5 Ley nacional de defensa al consumidor .....                                          | 52 |
| 5.3 Leyes concernientes a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires .....                         | 53 |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.3.1 Ley de turismo.....                                                                      | 53        |
| 5.3.2 Ley de guías de turismo.....                                                             | 54        |
| 5.3.3 Ley de creación del Ente de Turismo.....                                                 | 55        |
| 5.3.4 Ley de regulación de alojamientos turísticos .....                                       | 55        |
| 5.3.5 Ley de defensa al consumidor .....                                                       | 56        |
| 5.3.6 Ley de creación del ente público no estatal “Visit<br>Buenos Aires” .....                | 56        |
| 5.4 Ámbitos de protección al turista en la Ciudad de Buenos<br>Aires.....                      | 56        |
| 5.4.1 Asistencia y seguridad turística en CABA.....                                            | 56        |
| 5.4.2 La defensoría del turista .....                                                          | 57        |
| 5.4.3 La policía y comisaria turística .....                                                   | 58        |
| 5.4.4 Plan integral de seguridad en turismo .....                                              | 58        |
| 5.4.5 Programa de protección al consumidor turista .....                                       | 59        |
| 5.4.6 Distintas estrategias de seguridad turística .....                                       | 59        |
| <b>Capítulo VI. El nivel de inseguridad en el país y en la Ciudad<br/>de Buenos Aires.....</b> | <b>61</b> |
| 6.1 ¿Por qué se poseen los actuales niveles de inseguridad? ....                               | 61        |
| 6.1.2 Primera fase.....                                                                        | 61        |
| 6.1.3 Segunda fase.....                                                                        | 62        |
| 6.1.4 Tercera fase .....                                                                       | 63        |
| 6.2 Los niveles de inseguridad a nivel nación .....                                            | 64        |
| 6.3 La inseguridad a nivel Ciudad de Buenos Aires .....                                        | 66        |
| 6.4 Principales indicadores de inseguridad en CABA .....                                       | 67        |
| 6.4.1 Hechos delictivos registrados y promedio diario por<br>tipo de delito.....               | 67        |
| 6.4.2 Víctimas y hechos registrados como homicidio doloso                                      | 68        |
| 6.4.3 Delitos contra la propiedad: Robos y Hurtos.....                                         | 68        |
| 6.5 Inseguridad en los turistas en CABA .....                                                  | 69        |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.6 Los hechos de inseguridad turística más relevantes en CABA en los últimos años ..... | 69        |
| 6.6.1 Primer caso .....                                                                  | 70        |
| 6.6.2 Segundo caso .....                                                                 | 71        |
| 6.6.3 Tercer caso .....                                                                  | 72        |
| 6.7 Comparación de los niveles de inseguridad entre Sudamérica y Europa .....            | 74        |
| <b>Capítulo VII. Comparación de casos .....</b>                                          | <b>77</b> |
| ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>                                                |           |
| 7.1 Análisis de casos .....                                                              | 77        |
| 7.1.2 El caso Barcelona .....                                                            | 77        |
| 7.1.2 El caso Acapulco .....                                                             | 83        |
| <b>Conclusiones.....</b>                                                                 | <b>89</b> |
| <b>Bibliografía.....</b>                                                                 | <b>91</b> |
| <b>Anexos.....</b>                                                                       | <b>95</b> |

## Lista de abreviaturas

|      |                                 |
|------|---------------------------------|
| OMT  | Organización Mundial de Turismo |
| CABA | Ciudad Autónoma de Buenos Aires |

## **Planteamiento del problema**

Durante los últimos años, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la inseguridad tanto ciudadana como turística se ha hecho presente frente a la población local y turistas. Tanto turistas como locales la afrontan día a día de la mejor forma que consideran posible, es decir, tomando los recaudos necesarios para ser lo menos vulnerables posibles. No obstante, dicha problemática sigue aun apareciendo y afectando a las personas y a la ciudad, influenciando de forma negativa las experiencias de los turistas, la vida cotidiana de los locales, y la reputación de la ciudad en cuanto a destino turístico a visitar por parte de los futuros visitantes que desean conocerla.

Los robos, hurtos, estafas y las agresiones físicas son las formas más frecuentes que podemos evidenciar en cuanto a la muestra de inseguridad turística y ciudadana que padece la ciudad. Dichos actos han generado un sin fin de planteamientos y discusiones en cuanto a la forma de poder tratar esta problemática, analizando nuevas medidas y métodos de poder contener a los turistas y locales y así garantizar una seguridad ciudadana eficaz, capaz de brindar la protección que las personas necesitan. Sin embargo, hasta el día de la fecha no se ha podido encontrar solución alguna, al contrario, la inseguridad se hace presente cada año en ataques cada vez más violentos y fatales, afectando a la integridad humana de los turistas que visitan la ciudad, y dejando en clara evidencia la ineficiencia de los gobiernos en turno a la hora de lidiar con este problema. Además de lo anunciado anteriormente, los sucesivos hechos de inseguridad turística también han dejado en evidencia la necesidad inmediata de encontrar una manera eficaz de poder detener los constantes ataques a los turistas y de planificar a futuro políticas públicas de seguridad ciudadana y un plan de seguridad turística que contenga todos aquellos aspectos a tener en consideración a la hora de combatir la inseguridad.

Si se toma como referencia el pasado más cercano, se puede afirmar que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha sido sede de varios ataques brutales a turistas. Dichos



ataques han sido perpetuados con un nivel de violencia que han provocado desde una internación por ataque de arma blanca hasta la amputación de una pierna o la muerte por disparo de arma de fuego. En este punto, se podría decir que cada vez los ataques son más violentos, llevando los niveles de inseguridad turística a algo nunca visto en años anteriores, provocando de esta forma un verdadero llamado de atención no solo a las autoridades locales, sino también a las embajadas de países extranjeros las cuales advierten y recomiendan a los ciudadanos de cada país todas las precauciones necesarias que deben tomar al momento de visitar la Ciudad de Buenos.

Estos actos de inseguridad que se han enunciado en el apartado anterior son en parte una muestra de que se está afrontando un verdadero desafío al tener que lidiar con esta coyuntura social que engloba a damnificados como la población local, los turistas nacionales/internacionales, y a la propia ciudad en sí.

## **Hipótesis**

La inseguridad turística es una problemática que afecta a una gran cantidad de destinos turísticos, sin importar en que parte del mundo se encuentren. La falta de seguridad turística deja de manifiesto la mala gestión de ciudades como Barcelona, Buenos Aires o Acapulco, las cuales no han sabido brindar las garantías necesarias para que tanto los turistas como la población local no se vea afectada por los problemas de inseguridad.

## **Objetivos**

### Objetivo general

- Aportar por medio de esta investigación información apropiada que contribuya al conocimiento del concepto de inseguridad turística a nivel general.

### Objetivos específicos

- Analizar y comparar las características de la inseguridad ciudadana y turística en la Ciudad de Buenos Aires y en otros destinos elegidos para comparar.
- Examinar con mayor precisión el tipo de inseguridad turística que prepondera en La Ciudad de Buenos Aires y como se diferencia de las que se encuentran en otras ciudades turísticas del mundo.



- Estudiar todos aquellos agentes y estrategias utilizadas por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para combatir el problema de la inseguridad y el turismo.
- Corroborar y comparar los datos estadísticos relacionados a la inseguridad obtenidos de encuestas e informes nacionales e internacionales de todo el mundo.

## **Metodología de investigación**

### **Tipo de investigación**

El diseño de la presente investigación se corresponde con el modelo de índole documental, debido a que la misma consiste en el análisis de información escrita sobre un tema determinado (en este caso turismo e inseguridad), con el propósito de establecer relaciones, comparaciones y diferencias del estado actual del conocimiento y el tema principal del estudio (Bernal, 2010).

Para la realización de este tipo de investigación se depende fundamentalmente de la información obtenida por documentos. Por tal razón, para el desarrollo de esta misma se ha utilizado como fuentes de referencias documentos como libros, diarios, revistas especializadas, tesis, informes, etc.

Cabe agregar que el presente trabajo se sustenta tanto de información cualitativa como cuantitativa obtenida por los medios anteriormente descriptos, y que todo su desarrollo se sustenta de información secundaria.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Como se citó anteriormente, para la realización de este trabajo se utiliza en gran medida la información cualitativa, complementada por datos de carácter cuantitativo. Las principales fuentes de información cualitativa a utilizar son los libros en formato digital e impreso, utilizando en mayor medida los digitales dado al mayor alcance y disponibilidad de estos por medio del internet. Para ambos casos, tanto la información cualitativa como cuantitativa, se utiliza todos aquellos documentos posibles que provean información verídica sobre los temas a tratar, algunos de estos documentos son los informes

redactados por organizaciones privadas o del estado, tesis realizadas por distintos profesionales, diferentes tipos de estudios, redacciones periodísticas, anuarios estadísticos, encuestas, entre otros.

## **Estado del arte**

Actualmente, se ha encontrado que la temática elegida a investigar se encuentra ya explorada anteriormente por distintos autores. El tema por tratar en este trabajo ha sido analizado desde distintas perspectivas por diferentes autores quienes han puesto el foco de su investigación en la inseguridad, a nivel general, y como esta afecta al turismo de alguna ciudad en concreto.

Vale aclarar que estos trabajos que presentan un conocimiento del tema a tratar en este proyecto han sido encarados desde perspectivas distintas, a saber, cada uno de ellos incursiona en conceptos que se utilizan en este trabajo, pero desde una posición distinta. Mientras algunos se orientan a analizar la inseguridad en una ciudad en particular, otros realizan comparaciones a nivel regional, o la analizan desde un lado más genérico en el ámbito de la actividad turística, sin utilizar la comparación o utilización de una ciudad como punto de partida.

En las distintas investigaciones relacionadas a la temática de este trabajo se detecta que los ejes centrales a indagar se relacionan con los mismos propuestos a estudiar a lo largo de este trabajo final, es decir, se evidencia que los conceptos esenciales a tratar en los documentos son la inseguridad y los actos que pueden llegar a derivar de la misma (delincuencia, violencia) y como esto impacta en los turistas y la actividad turística en sí que posea una ciudad.

A continuación, se detalla aquellos trabajos que han sido elegidos debido a su relación con los tópicos tratados y que han sido utilizados como sustento para el desarrollo de la investigación entrante:

1. Nogueira Ferreira Leite, H. M. (2015). As Incivilidades e o sentimento de insegurança dos turistas internacionais: Um estudo exploratório na cidade de Lisboa (Las descortesías y el sentimiento de inseguridad de los turistas: Un estudio exploratorio en la ciudad de Lisboa)

Correspondiente a una tesis de maestría, en este trabajo el autor trata como el sentimiento de inseguridad que puede llegar a percibir un turista extranjero puede

afectar a la imagen turística de la ciudad de Lisboa. Con un especial enfoque en como interviene en la problemática de la inseguridad la policía de seguridad pública de Portugal y con encuestas realizadas a turistas extranjeros, el autor profundiza en la relación de conceptos como inseguridad, turismo, turista, y estado.

2. Bras, M. D. F. (2012). Turismo e segurança: Efeito da perceção de risco na escolha do destino turístico: O caso do Algarve (Turismo y seguridad: Efecto de la percepción de riesgo en la elección del destino turístico: El caso de Algarve)

Correspondiente a una tesis doctoral, en esta ocasión la autora trata los conceptos generales de seguridad/inseguridad en el turismo. Es importante destacar que además del estudio de los conceptos mencionados anteriormente, Bras realiza un extenso análisis en cuestiones de la psicología en el turismo, como la psicología social en el estudio del turismo, la motivación y el turismo, teorías motivacionales, factores psicológicos, etc. Además, la autora complementa el desarrollo de su investigación con tres estudios empíricos, dos en formas de artículos que utiliza de apoyo para el tercer estudio que es una encuesta a turistas nacionales e internacionales que visitan Algarve.

3. Ruiz Segura, G. (2016). La delincuencia como factor influyente en la construcción de la imagen turística en Acapulco.

Concerniente a una tesis de licenciatura, la autora realiza un análisis enfatizando la cuestión de cómo afecta la delincuencia en la creación de la imagen turística de Acapulco. Durante el desarrollo de la tesis, Ruiz Segura ahonda con mayor detalle los aspectos relacionados a la delincuencia y la imagen turística, dejando un poco de lado las cuestiones psicológicas o percepciones relacionadas al concepto de inseguridad. No obstante, este trabajo ha sido utilizado como base para analizar las diferencias al momento de comparar el tipo de inseguridad que puede presentarse en la ciudad de Acapulco con la Ciudad de Buenos Aires.

Un punto para remarcar en esta investigación es que además de utilizar información secundaria para el desarrollo del trabajo, la autora realiza un trabajo de campo en el cual obtiene información primaria relacionada a que es lo que ven y que sienten aquellos turistas que deciden visitar Acapulco.

4. Thome, H. I. (2004). Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa.

Concerniente a una tesis doctoral, el autor realiza una gran investigación en la cual trata de explicar las pautas de variación en la cultura de seguridad de los países europeos. Si bien este trabajo no toma a ninguna ciudad en específico como punto de partida de su eje central de investigación, si utiliza el método de comparación relacionando las características demográficas o sociales de los distintos países europeos a analizar, y como estas diferencias se relacionan con la cultura de la seguridad.

A lo largo del trabajo, Thome realiza análisis que han sido de gran utilidad dado a que encamina sus observaciones con conceptos que se equiparan a los utilizados en este proyecto. Mediante el uso de tópicos y conceptos como la inseguridad y el miedo, las encuestas de victimización, experiencias de victimización, o la delincuencia, el autor ha logrado un gran aporte para los tipos de investigaciones ligados al estudio de conceptos como la seguridad/inseguridad y su comparación entre distintas partes (ciudades, países).

5. Van Dijk, J. J. M., Manchin, R., Van Kesteren, J. N., & Hideg, G. (2007). The burden of crime in the EU: A comparative analysis of the European Survey of Crime and Safety (EU ICS 2005) (La carga de la delincuencia en la Unión europea: Análisis comparativo de la encuesta europea sobre delincuencia y seguridad).

Perteneciente a un trabajo de investigación, en el mismo los autores se enfocan en estudiar los niveles de inseguridad en una cantidad de países pertenecientes a la Unión europea. En el transcurso de su desarrollo se exponen datos (en su mayoría cuantitativos y gráficos) acerca de distintos tipos de actos de inseguridad que se afrontan en los distintos países, por ejemplo, robos, acoso sexual, corrupción, asaltos, etc.

En el estudio no se trata con exactitud temas como el concepto de inseguridad ni se toma a una ciudad puntual como referencia, sino que se utiliza las estadísticas provenientes de la encuesta europea sobre delincuencia y seguridad y se analiza y compara cada acción de inseguridad en los diferentes países. Con estos datos aportados, se pudo obtener datos cuantitativos que reflejen la diferencia entre regiones europeas y latinoamericanas, pudiendo contextualizar de mejor manera la realidad actual de inseguridad en la región, país, y ciudad a estudiar en este proyecto.

# Capítulo I. Marco teórico, el turismo y la inseguridad.

## 1.1 Concepto de turismo y turista

El concepto de turismo es un concepto que ha ido variando con el paso de los años. Al día de la fecha la concepción del turismo ha cambiado significativamente a las ideas que poseían las primeras personas que se involucraron a estudiar este fenómeno. Esto se debe en principio a los cambios de contexto y realidades que han ido transcurriendo con el paso de los años, y que hicieron que las distintas sociedades hayan mutado su percepción del significado del turismo a través de los años hasta la actualidad reciente. De esta forma, actualmente no se encuentra una única definición universal de este concepto, sino que, todo lo contrario, si indagamos al respecto podremos notar que se encuentran muchas definiciones distintas que varían dependiendo del tiempo/contexto y de la visión del autor que la origina. Es por ello, que se cree pertinente encontrar aquella idea de turismo que se considera la más adecuada a este trabajo, y que será aquella que utilizaremos de base durante el trayecto de toda la investigación.

Para poder brindar mayor claridad a la hora de hablar del mismo, se utilizará la definición elaborada por la Organización Mundial del Turismo, la máxima autoridad en la materia, la cual afirma “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante los viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (Sancho, 1998, p 43).

Esta definición brindada por la OMT, se la considera universalmente aceptada por todos aquellos agentes pertinentes al turismo, dado a que se trata de una definición amplia y flexible que refleja las características más importantes del turismo, las cuales según Sancho (1998) son:

- Introducción de los posibles elementos motivadores del viaje, “ocio, negocio, otros”
- Acotación temporal del período por un año, período realmente amplio, máximo si se compara con el tiempo normal de extensión de los visados de viaje para turismo por los gobiernos -tres meses- o con la periodificación prevista por algunas legislaciones para la delimitación de lo que se considera residencia habitual -seis meses-.

- Delimitación de la actividad desarrollada antes y durante el periodo de la estancia.
- Localización de la actividad turística como la actividad realizada “fuera de su entorno habitual”.

Desde un punto de vista mundial, el turismo es una de las áreas con mayor crecimiento en términos globales dado a que en la última década su crecimiento ha ido en aumento y se pronostica que seguirá de esta forma en los años próximos. Durante el año 2019 el turismo tuvo 1.462 millones de arribos internacionales en todo el mundo, reflejando una suba del 4% con respecto al año anterior<sup>1</sup>. Asimismo, en 2019 su crecimiento fue de 3.5% lo cual significó un crecimiento mayor al de la economía mundial, el cual fue de 2.5%. Por otro lado, su contribución al Producto Mundial Bruto (Gross World Product en inglés) fue de 8.9 trillones de dólares, lo cual represento un 10,3% del mismo, además, genero 330 millones de puestos de trabajo, de manera que significo 1 de cada 10 trabajos en todo el mundo<sup>2</sup> (Ver gráfico 1).

En cuanto al concepto del turismo en el ámbito nacional, según la Ley Nacional de Turismo N.º 25.997<sup>3</sup>, en su artículo 1 se afirma “Declarase de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado. El turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas, resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado”.

Su objeto se basa en el fomento, desarrollo, promoción y regulación de la actividad turística y sus recursos mediante la determinación de mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de recursos y atractivos naturales.

Debido a su importancia económica, el cual contribuye a generar empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos, crecimiento del transporte aéreo o marítimo, obtener divisas extranjeras, y a su importancia cultural el cual ayuda a fortalecer y promover las fortalezas de la cultura propia de un país y de sus distintos pueblos y ciudades, elevando de esta forma el perfil de una nación de forma tal que

---

<sup>1</sup> Organización Mundial de Turismo. Resultados del turismo internacional. Disponible en: <https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance>

<sup>2</sup> Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Disponible en: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact>

<sup>3</sup> Sancionada el día 16-12-2004. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

pueda mostrarse al mundo todo lo que tiene para ofrecer, el turismo en Argentina se considera una actividad de suma importancia para la estructura del país.

Por otra parte, con lo que respecta al concepto de turista, Nogueira Ferreire Leite (2015) considera que al principio de la historia del turismo el concepto de hacer turismo estaba asociado a la realización del mero placer, por lo cual a medida que los viajes a lo largo de la historia se fueron tornando accesibles para diferentes estratos sociales, se fue diversificando los motivos por los cuales las personas viajaban, tornándose de esta forma imposible individualizar a aquellas personas que viajaban solo por placer, como solía ocurrir. De esta forma, debido a la diversidad de razones por las cuales las personas viajan, la tarea de definir a un turista se tornó cada vez más complicada.

La definición de turista ha ido modificándose por las principales instituciones internacionales relacionadas en materia del turismo. Una de las primeras definiciones fue la que tuvo lugar en 1963 en Roma con la realización de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales, en la cual se introdujo el término “visitante” para designar a cualquier persona que viaja a un país distinto de aquel al que posee su residencia habitual, para cualquier motivo que no sea ejercer una profesión remunerada. Se determinó además que de esta definición se podía extraer dos grupos diferentes: los turistas (visitantes temporarios que permanezcan al menos 24 horas en el país visitado con motivos de placer, negocios, familia, una misión o reunión) y los excursionistas (visitantes temporarios que permanecen menos de 24 horas en el país visitado y que no pernoctan, incluyéndose los viajeros en cruceros).

Luego casi 30 años después, por medio de una recomendación de la OMT, en la Conferencia Internacional sobre Viajes y Estadísticas de Turismo realizada en Ottawa en 1991, la Comisión de Estadísticas de la ONU redefinió nuevas definiciones que perdurarían hasta la actualidad.

En cuanto al término visitante, que se mantiene como núcleo de todo el sistema estadístico y de donde derivan los términos turista y excursionista, sería definido como toda persona que se desplaza de a un lugar situado fuera de su ambiente habitual durante un periodo inferior a 12 meses consecutivos y cuyo motivo principal de la visita es otro que no sea el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Con respecto al término turista, la misma organización lo define como todo “visitante” que disfruta de, por lo menos, una pernoctación de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado (OMT, 2003, p.19, como se cita en Nogueira Ferreire Leite, 2015).



## **1.2 El sistema turístico**

Para poder comprender de mejor manera la naturaleza del turismo como actividad, debemos tener en cuenta que el mismo forma parte de un sistema complejo de interrelaciones entre distintos factores que deben considerarse conjuntamente a la hora de hablar del turismo. Bouillon (2006) señala que el turismo es la consecuencia de un fenómeno social el cual se inicia a partir del tiempo libre y el desarrollo del sistema de transporte, y que en torno a los viajes que se fueron realizando, producto del aprovechamiento del tiempo libre, se fueron generando un número de actividades que no fueron programadas, pero con una iniciativa privada primero y una pública luego, se pudieron cubrir las necesidades de los viajeros. De esta forma, se ha ido formando una trama de relaciones que caracterizan el funcionamiento del turismo, relaciones que hoy forman un sistema.

El concepto de sistema tiene sus orígenes en el biólogo Ludwig von Bertalanffy el cual se refiere a un sistema como cualquier unidad en el que el todo sea más que la suma de las partes. De esta manera, un sistema es un todo integrado, cuyas propiedades no pueden ser reducidas a las propiedades de las partes, y las propiedades sistemáticas se destruyen si el sistema se divide en partes para su estudio (Vasconcellos, 2002, p. 199-200, como se cita en Panosso Netto y Lohmann, 2012).

Al igual que en el concepto del turismo, la noción de un sistema turístico posee distintas formas de ser representadas por distintos autores. Para este trabajo final, se tomará como base el sistema turístico planteado por Roberto Bouillon en su libro Planificación del espacio Turístico (2006). El mismo se basa en un sistema cuyas particularidades en su funcionamiento se explican bajo un modelo de sistema turístico de oferta y demanda (Ver gráfico 2).

## **1.3 Tipos de turismo**

Dependiendo de las motivaciones que poseen las personas a la hora de realizar sus viajes, se puede clasificar al turismo dentro de distintos tipos. De esta manera, se utiliza la clasificación como instrumento para conocer peculiaridades y expectativas de consumo y para saber con mayor exactitud que se puede ofrecer a cada uno de los grupos que conforman lo que se denomina segmento de mercado.

El segmento de mercado es un proceso encaminado a la identificación de aquellos consumidores con necesidades homogéneas a fin de que resulte posible establecer para cada grupo una oferta comercial diferenciada, orientada de un modo específico hacia las necesidades, intereses y preferencias de los consumidores que componen ese grupo o segmento (Manuera Alemán y Rodríguez Escudero, 2007, p.75).

Cada segmento tiene sus propias características, por lo cual es conveniente atender a cada uno de forma diferencial, de forma tal que los destinos turísticos, con todo lo que tienen para ofrecer, se conviertan en productos que se especializan y se dirigen a cada segmento del mercado.

Los tipos de turismo (que como se explicó anteriormente se originan de las motivaciones de las personas, que luego determinan los segmentos de mercado con sus características) pueden ramificarse en distintas modalidades, según las particularidades de las personas y de las actividades turísticas en las que participen. La OMT (2019) clasifica a los tipos de turismo en:

- Turismo cultural
- Ecoturismo
- Turismo rural
- Turismo de aventura
- Turismo salud
- Turismo de bienestar
- Turismo medico
- Turismo de negocios
- Turismo gastronómico
- Turismo costero, marítimo y de aguas interiores
- Turismo urbano
- Turismo montaña
- Turismo educativo
- Turismo deportivo

#### **1.4 Concepto de inseguridad**

El concepto de inseguridad es un concepto que ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad. En su libro *Inseguridad Social*, Castel (2008) afirma, en base a los conceptos planteados por Tomas Hobbes, que la seguridad es la condición primera

y absolutamente necesaria para que las personas, desligados de sus obligaciones-protecciones tradicionales, puedan “hacer sociedad”.

La necesidad de estar protegido sería el imperativo categórico que habría que asumir a cualquier precio para poder vivir en sociedad dado a que, sin esa seguridad garantizada, una sociedad de individuos no sería una sociedad sino un estado de naturaleza, es decir, un estado sin ley, sin derecho, constitución política, ni instituciones sociales, presa de una competencia desenfrenada entre sí. Por ello sería una sociedad de inseguridad total, en donde los individuos viven bajo un signo de amenaza constante porque no poseen en sí mismos el poder de proteger y de protegerse. De este modo, Castel (2008) plantea que ya desde los comienzos de la humanidad el concepto de la inseguridad se hacía presente y obligaba a las personas a pensar de que formas era posible garantizar la seguridad de su persona y del resto de los individuos.

En la actualidad la inseguridad en si misma puede presentarse a cualquier persona en cualquier circunstancia de la vida o en cualquier rubro o ámbito de las ciudades, en mayor o menor manera, provocando de esta forma un malestar y preocupación acerca del tema e influenciando en la vida de las personas de distintas formas.

Hoy en día la inseguridad es un fenómeno social que afecta a todos los países (Thome, 2004), la misma es foco de discusión en distintas sociedades debido a sus consecuencias y a las malas experiencias y sensacionales que ocasiona. En la Ciudad de Buenos Aires y en Argentina a nivel general, su presencia ha ido aumentando con el paso de los años de modo tal que hoy es uno de los tópicos más cuestionados por la población a la hora de pedir al Estado Nacional una solución a esta conjuntiva. Es por ello, que se cree conveniente a través de esta investigación de realizar los análisis pertinentes para poder encontrar las soluciones que ayuden a afrontar esta problemática actual que afecta a todas las sociedades, ya sea en mayor o menor medida, pero haciéndolo de todas maneras.

A menudo, la inseguridad se hace eco en los medios de comunicación de las sociedades actuales. Como se ha dicho anteriormente, existen ciertas ocasiones en la cuales la inseguridad se ve envuelta dentro de la industria turística. Algunos de los ejemplos de esta afirmación pueden ser los momentos cuando los turistas son atacados físicamente por parte de ladrones para quitarles sus pertenencias y en los casos más extremos y de peor connotación cuando los actos de inseguridad producen la muerte de turistas víctimas de la inseguridad durante su estadía en la ciudad. Por tal motivo, para analizar de mejor forma su impacto en el ámbito turístico debemos comenzar con dejar en claro que se entiende por inseguridad. La real academia española, principal institución cultural

dedicada a la regulación lingüística de la lengua española, define en el diccionario de la lengua española a la inseguridad como la falta de seguridad <sup>4</sup>, sin embargo, dicha definición es solo una breve explicación en la cual deja en manifiesto el principal componente carente que conlleva a la existencia de la inseguridad, que es la seguridad.

La seguridad es un derecho que poseen todas las personas del mundo. En la Declaración Universal de los Derechos Humanos dictada por las Naciones Unidas en 1948, en su artículo 3 se deja explícito que todo individuo tiene derecho a la vida, la libertad y a la seguridad de su persona (Naciones Unidas, 2015).

La seguridad, como condición humana, se considera una de las necesidades básicas por excelencia, siendo esta esencial para el bienestar y desarrollo de las personas (Maslow, 1954,1987; Schwartz, 2011, como se cita en Salvia, Muratoni y Rodríguez, 2016). Se ubica así de esta forma dentro de las categorías de necesidades psicológicas, considerándose como un impulso del organismo que activa y orienta la conducta hacia metas que, al ser satisfechas, contribuyen no solo al bienestar, sino también a la salud.

Dicho esto, se ha visto que la seguridad es una de las necesidades básicas más importantes que necesitan los seres humanos para vivir y que la falta de esta provoca la inseguridad. Sin embargo, aún queda por definir un concepto más completo y concreto acerca de la inseguridad.

Uno de los conceptos planteados es el que nos brinda Gabriel Kessler, Doctor en Sociología e investigador del CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y técnicas), quien en su libro *El sentimiento de Inseguridad* (2015) se ha dedicado a estudiar los sentimientos de inseguridad en la población argentina. Kessler (2015) asegura que “la inseguridad podría definirse como una amenaza a la integridad física, más que a los bienes, que pareciera poder abatirse sobre cualquiera” (p. 97). Además, el investigador, quien a través de sus libros publicados e investigaciones se ha dedicado a lo largo de los años a estudiar esta problemática a lo largo del país, plantea lo siguiente:

La seguridad y la inseguridad están relacionadas con el tipo de protecciones que una sociedad garantiza o no de forma adecuada. La creciente sensibilidad frente a la inseguridad sería consecuencia de un desfase entre una experiencia de protecciones socialmente construida y las capacidades efectivas de esa sociedad para proporcionarlas” (Kessler, 2015, p. 60).

---

<sup>4</sup> Página oficial de la Real Academia Española. Disponible en: <https://dle.rae.es/inseguridad>

De esta manera Kessler interpreta que la existencia de la inseguridad se relaciona con una brecha entre la seguridad que el pueblo espera que se le brinde y la que realmente se logra brindar, lo cual concluye en el aumento de la sensación de la inseguridad por parte de las personas, pudiendo provocar consecuentemente en el pedido por parte de las personas de una mayor garantía de seguridad en todos los aspectos por parte del Estado, el principal responsable de velar por la seguridad a las personas.

Por otro lado, Thome (2004) sostiene otra perspectiva del concepto de inseguridad. Para él:

La inseguridad es una experiencia de la percepción que cada persona tiene sobre su propio futuro. Esa perspectiva sufre la influencia de los cambios que se producen en la estructura socioeconómica. La sensación de inseguridad es especialmente sensible a la exposición a los delitos de violencia. Otro factor importante es la percepción de degradación física y cívica del barrio y la presencia visible de drogas (p.299).

Ambos autores plantean una definición de inseguridad desde su propia perspectiva y ambas definiciones son tomadas igualmente validas desde su fundamento. Al analizar las distintas definiciones del concepto se llega a la conclusión que al igual que otros conceptos, como el turismo, el de inseguridad no se rige por una sola definición universal y única. Existen distintas maneras de interpretar la inseguridad, no obstante, hay ciertas similitudes a la hora de analizar las distintas definiciones de inseguridad por parte de los autores. En este punto, en base a las distintas definiciones evaluadas podría decirse que el concepto de inseguridad conlleva un miedo o una percepción en menor medida de ser víctima de una acción que conlleve cierto grado de peligro hacia la persona. Influenciada por distintos factores que podrían agudizar este sentimiento de miedo, la inseguridad forma parte de la vida de los individuos, los cuales han ido aprendiendo a tratarla y a convivir con ella a lo largo de la historia de la humanidad.

### **1.5 La inseguridad interna y externa**

Cuando se habla de inseguridad a menudo se suele tratarla de modo general, ya sea tanto en conversaciones cotidianas de las personas como también a través de los medios de comunicación. La misma suele corresponder a un tipo de inseguridad en concreto, más específicamente aquella que sufren los individuos cuando son víctimas de un robo, agresión física, o una amenaza de hurto. Sin embargo, hablar de inseguridad no es solo tratar este tipo de acciones más comunes, pues la inseguridad como concepto posee dos tipos generales a grandes rasgos. Ambos poseen características distintas y sus orígenes y causas difieren bastantes el uno del otro. Ahora bien, para

comprender mejor la dimensión que abarca la inseguridad en la vida de los individuos, se cree pertinente el análisis de estos dos tipos de inseguridad.

Los dos tipos generales de inseguridad que existen son la inseguridad de origen interno y externo.

La seguridad de origen interno posee mayor relación con el lado psicológico de las personas y se origina principalmente por la amenaza de que los contenidos fuertemente reprimidos en el inconsciente (Impulsos, sentimientos e ideas) irrumpen en la mente consciente. O bien, por una interpretación excesivamente tendenciosa y negativa de las situaciones exteriores, debida a una fuerte presión y deformación que aquellos contenidos reprimidos ejercen en modo constante sobre la mente.

Este tipo de inseguridad normalmente provoca que las personas se sientan inseguras de sí mismas, con poca confianza y baja autoestima, incidiendo en la vida personal diaria y en sus metas o logros a alcanzar. La misma suele tratarse por medio del psicoanálisis junto con profesionales del área en cuestión.

Por otra parte, existe otro tipo de inseguridad que es denominada inseguridad externa. Esta se origina principalmente como consecuencia de una amenaza externa que responde a una situación de peligro cierta e inmediata, de mayor o menor gravedad, por lo que su existencia está justificada y forma parte de nuestro existir personal. Un aspecto para tener en cuenta de esta inseguridad es que, a diferencia de la inseguridad interna, cuando desaparece el objeto o situación amenazante cesa por completo el malestar interior<sup>5</sup>. Situaciones en las que sentimos que podemos ser víctimas de una amenaza que atenta contra nuestra vida, como un bombardeo, una guerra, una inundación, un intento de robo, o una pandemia, son ejemplos que se engloban dentro de la inseguridad de tipo externo.

Cabe destacar que estos tipos de inseguridad externa no solo pueden afectar a una persona sino también a la actividad turística pues los ejemplos mencionados anteriormente son algunos de las causas externas por las cuales un destino puede verse perjudicado. Es en este tipo de situaciones donde se deja en manifiesto que tan preparados están los destinos turísticos para este tipo de contingencias y que acciones toman al respecto para contrarrestar los efectos de estos escenarios.

Se debe tener en cuenta que, ante la presencia de este tipo de inseguridades externas, se suele mezclar factores que pueden llegar a aumentar o intensificar artificialmente la agudeza del propio sentimiento de inseguridad, de manera que rara vez se viven estas

---

<sup>5</sup> Los 3 tipos generales de inseguridad. Disponible en: <http://www.inteligencia-emocional.org/>

situaciones externas de peligro con la actitud y la fuerza de ánimo que se tendría en un contexto de situación normal. Esto quiere decir que las personas al estar al frente de una situación externa de peligro, influenciado por factores internos como puede llegar a ser el miedo, pánico, adrenalina, y otros conflictos interiores, su sentimiento de inseguridad en ese momento puede llegar a intensificarse de forma tal que el individuo puede llegar a actuar de una forma que no se esperaría que actúe en una situación completamente adversa de normalidad sin riesgo alguno.

Es preciso mencionar que en el transcurso del desarrollo de este trabajo de investigación se utilizara el concepto de inseguridad basándose en el tipo de inseguridad externa. Los puntos para estudiar y relacionar con la industria turística en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el resto de los países o ciudades serán realizados bajo la relación de una inseguridad externa y la actividad turística en sí. Se cree pertinente poder realizar esta diferenciación entre seguridad interna o externa para poder dejar en claro el tipo de concepto en inseguridad que se tratara, pues no es el objetivo de esta investigación el análisis de la inseguridad interna de las personas, ni el estudio de esta en el turismo.

## **1.6 La inseguridad objetiva y subjetiva**

Partiendo desde el concepto de la inseguridad, se desprenden distintas dimensiones que deben ser tenidas en cuenta al momento de analizar o hablar acerca de la misma. Como se ha citado anteriormente, algunas de estas dimensiones son la inseguridad interna o externa de la persona.

Es necesario aclarar, que como se utilizara el concepto de inseguridad externa al referirse a la inseguridad en el desarrollo de este trabajo, dentro de este tipo de inseguridad también se encuentran otras dos dimensiones que están vinculadas a los sentimientos y la percepción que tiene la población sobre los niveles de inseguridad, y los hechos reales y registrados de criminalidad. Estas dos dimensiones son la inseguridad subjetiva y objetiva.

A día de hoy, en nuestras sociedades del siglo veintiuno, se debe ser conscientes de este doble contenido a la hora de hablar de inseguridad, y alejarse de los antiguos planteamientos que la reducían a la concentración efectiva de delitos (Huesca González y Grimaldo Santamaria, s.f).

Como se citó anteriormente, a la hora de analizar el concepto de inseguridad, se debe considerar que la misma contiene distintas dimensiones como inseguridad objetiva y subjetiva. La inseguridad objetiva es la inseguridad relacionada a las cifras reales, o lo

que es lo mismo, la tasa de criminalidad (Garza Carcas, 2017). En cuanto a la inseguridad subjetiva se la considera como la percepción de desorden o problemas en el barrio donde la persona vive, el grado de miedo que se siente y la confianza en el aparato jurídico-penal (Barbarett, 2004, como se cita en Garza Carcas, 2017). Es esta percepción la que determina la tolerancia, las actitudes hacia la diferencia, la que influye en las demandas de seguridad, y en las actitudes frente a las instituciones y el delito. Thome (2004) denomina a esta tolerancia como la inseguridad tolerable, la cual tiene que ver con ese umbral de aceptación o no de los riesgos.

Dentro del ámbito de la investigación en torno a la seguridad y la inseguridad, muchos trabajos se distinguen entre aquellos que centran sus análisis en la inseguridad objetiva de los que lo hacen en la inseguridad subjetiva. Un punto importante a tener en cuenta es que, dentro del campo del análisis de la inseguridad subjetiva, en general el énfasis este puesto en el miedo al delito (Dammert y Malone, 2003; Kessler, 2008; Stanko, 1995, como se cita en Otamendi, 2008). Varios autores afirman que a través de los estudios científicos acerca de la inseguridad objetiva y subjetiva se ha comprobado que muchas veces la tasa de inseguridad subjetiva percibida por la población es mucho mayor a los niveles reales de delito y criminalidad (inseguridad objetiva). Salvia, Muratori y Rodríguez (2016) señalan que muchas investigaciones han mostrado interés sobre el efecto del miedo al delito sobre la salud física y mental de las personas, revelando que este miedo provoca efectos negativos tanto en las víctimas como en las que no lo son. De hecho, en ciertos casos, el miedo al delito y la preocupación por la seguridad propia pueden tener un mayor impacto en el bienestar y la satisfacción con la vida que la victimización misma. Asimismo, Amoso Martínez, Vozmediano Sanz y Martínez de Taboada Kutz (2018) sostienen:

El delito tiene un importante impacto en las comunidades y en el bienestar personal. Este impacto no es sólo directo, vía victimización; la percepción subjetiva del riesgo y las respuestas emocionales ante la amenaza que supone la agresión alcanzan a muchos más ciudadanos y ciudadanas que el delito mismo. La literatura científica viene abordando este fenómeno a través del constructo denominado “miedo al delito”, encontrando que las tasas objetivas de delito no siempre concuerdan con la percepción de la ciudadanía (p.2).

En función de estas afirmaciones de los distintos autores acerca de la relación entre la percepción de las personas acerca de la inseguridad y los niveles reales de la misma, a través de una investigación realizada por el Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica Argentina (UCA) se puede constatar que en la población



Argentina los niveles de inseguridad subjetiva son mucho más superiores a los de la inseguridad objetiva en los últimos años.

Por medio de la investigación realizada por el Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica Argentina (UCA), se constató que en lo que hace a la inseguridad objetiva en el país, los datos obtenidos en el año 2016 indican un leve descenso de la victimización respecto al 2010 y 2015. A lo largo de la serie los niveles de victimización tanto para los miembros del hogar como para la persona entrevistada se mantuvieron en un rango estable, con pequeñas fluctuaciones entre año a año, pero sin grandes diferencias (Ver gráfico 3).

En lo que respecta a la inseguridad subjetiva, se puede apreciar un claro nivel alto de percepción de inseguridad por parte de la población. Desde el comienzo de la serie se verifica que se mantuvieron niveles muy elevados, mostrando un comportamiento ascendente consecutivamente desde el año 2010 al 2016, excepto en el año 2015 en el cual la percepción de inseguridad se redujo un 0,5 %, pasando de 87,9 en 2014 a 87,2 en 2015, para luego subir el año siguiente al 90% siendo el nivel más alto en toda la serie (Ver gráfico 4).

En este marco, los datos reflejan las afirmaciones citadas anteriormente por distintos autores. El impacto de ciertos hechos negativos, entre los que se encuentra ser testigos de hechos violentos o víctimas de algún acto criminal o violento, pueden tener consecuencias muy negativas o efectos devastadores tanto para las personas afectadas como a sus familiares. De esta forma y en base a los datos mostrados anteriormente, todos aquellos sucesos negativos vividos por las personas parecieran haber tenido un gran impacto en la percepción subjetiva, elevando los niveles subjetivos de inseguridad.

En base a los datos recabados por el Observatorio de la Deuda Social Argentina se llega a la conclusión de que a nivel país las percepciones de inseguridad están muy por encima de los niveles de inseguridad reales, siendo indiscutible que éstas están incorporadas a la cotidianidad de la vida moderna y conllevan miedo, preocupación e incertidumbre, más allá de la realidad objetiva del fenómeno (Pegoraro, 2002, como se cita en Muratori y Zubieta, 2016).

## Capítulo II. La relación de trascendencia entre turista, turismo y (in)seguridad.

### 2.1 La necesidad e importancia de la seguridad en el turismo

A la hora del análisis acerca de los factores que influyen en cada persona al momento de decidir qué destino le gustaría visitar, se puede tomar en cuenta a distintos indicadores como la oferta y demanda, el precio, y la calidad como los factores de mayor preponderancia por parte de los visitantes. Consciente o inconscientemente los individuos establecen una escala de valores para la elección del destino y la actividad, y seleccionan aquel que les establece los mejores beneficios desde la óptica psicológica, funcional y económica. Sin embargo, otro de los aspectos a ser tenidos en cuenta por parte de los individuos a la hora de analizar el destino que les gustaría visitar es el nivel de seguridad que este puede llegar a ofrecer. Luis Grunewald (2012) especialista en seguridad turística y hotelera, señala que la seguridad es una de las pautas principales que valoran las personas en la elección de un destino durante el tiempo libre que destinan al turismo y la recreación. Su relación con el turismo es de suma importancia debido a que es una preocupación específica compartida con todas las personas que intervienen en el rubro turístico como pueden ser no solo los viajeros, visitantes y clientes de empresas turísticas, sino también la de los empleados de las empresas, la población anfitriona, de las propias empresas turísticas, y especialmente en el ámbito internacional, del Estado, tanto receptores como emisores<sup>6</sup>.

Cuando cuestiones de seguridad son introducidas al momento de viajar, estas pueden influenciar en la toma de decisión del destino a visitar (Azim, 2010, como se cita en Bras, 2012), es por ello que su importancia en el ámbito turístico es tanto que puede ser causa de rechazo de un destino por parte de los visitantes, como puede ser en el caso de algún destino que este atravesando por altos niveles de inseguridad producto de un conflicto bélico, catástrofes naturales, altos niveles de inseguridad ciudadana en las calles, etc. Sin embargo, es posible que la percepción de inseguridad pueda variar en relación a como cada persona considera y percibe el nivel de inseguridad que podría afrontar en

---

<sup>6</sup> Handszuh, H. Municipio, Turismo y Seguridad. Destinos seguros en el marco del turismo. Compilador: Luis Grunewald. Disponible en: [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

un destino o situación, esto quiere decir que lo que para algunas personas una situación determinada podría ser percibida como una inseguridad, quizás para otras no lo sea de tal manera, o no lo perciba con tanta magnitud. Grunewald (2012) refiere que el ser humano tiende, en líneas generales, a evitar situaciones en las que se lo pongan en riesgo, pero que cada uno tiene su forma de juzgar lo que considera un riesgo o lo que es una garantía de seguridad, es decir que son elementos variables según cada individuo, como también lo será la sensación asociada a cada uno de estos factores. Para algunas personas el riesgo puede ser estimulante y para otras inhibidor, o el hecho de dejar librado al azar algún aspecto de un viaje puede llegar a ser angustiante para unos y placentero para otros. A modo de ejemplo, los jóvenes suelen preferir los viajes de mochilero, donde no tienen asegurado el alojamiento ni el transporte, lo cual les brinda una sensación estimulante de aventura y una preferencia por la aventura y los imprevistos, por lo cual la tendencia general indicaría que a medida que la edad aumenta los temores son mayores, sobre todo si se viaja con la responsabilidad del cuidado de los hijos, o por el temor de la fragilidad de la propia salud, como en los viajes de personas de la tercera edad.

La relación entre la seguridad y el turismo y su necesidad dentro del ambiente turístico conlleva a la idea del concepto de seguridad turística, la misma ha sido definida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptores (OMT, 2001, como se cita en Grunewald, 2012). Esta seguridad turística busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Asistir y proveer de seguridad a los turistas.
- Difundir la información turística sobre leyes, reglamentos, normas y costumbres locales.
- Agilizar trámites administrativos y/o procesales en caso de que afecten a turistas.
- Ofrecer a los turistas lugares seguros y prevenirlos de riesgos y actividades delictivas.
- Controlar y proteger de cualquier daño al patrimonio turístico.

- Conocer ampliamente los destinos y atractivos turísticos.
- Brindar una correcta información y orientación a los turistas.
- Prevenir y controlar actividades indeseables que afecten el turismo.

Por otro lado, para el especialista en seguridad turística Peter Tarlow la seguridad turística depende de la eficacia del sistema para mitigar los peligros del ambiente, diferenciando conceptos como el manejo del riesgo (risk management), manejo de desastres (disaster management) o manejo de crisis (crisis management) (Tarlow, 2001, como se cita en Korstanje, 2012).

Para comprender desde otra perspectiva el concepto de seguridad turística, Maximiliano Korstanje (2012) plantea que la misma es de aspecto vital en la organización de los destinos y que debe ser analizada desde las distintas variables que entran en juego e influyen a la hora de hacer efectiva la toma de decisión por parte del turista. Su modelo de análisis toma en cuenta 10 variables que influyen en la seguridad turística y la decisión de las personas, las mismas son:

- **Nivel de información disponible en el destino:** El nivel de información disponible (y la facilidad con la que se accede a ella) en la sociedad de origen sobre determinado destino es de suma importancia a la hora de organizar un viaje. Sobre esta variable y su nivel de información disponible existen dos valoraciones, una positiva que da como resultado una reacción de interés por el destino, y una negativa, la cual sucede si la información que desea no es la suficiente y no se encuentra a su alcance.
- **Requerimiento de vacunas:** Otro elemento importante para la seguridad percibida del turista es la cantidad de enfermedades y virus que potencialmente pueden ser desagradables o mortales para el viajero como así también la cantidad de vacunas disponibles que ayudarán a reducir la incertidumbre. Aquellos destinos con enfermedades para las cuales no existe vacuna, su grado de atraktividad tenderá a ser menor en comparación a aquellos donde no existen enfermedades. En resumen, la incertidumbre de un viajero con respecto a un virus o bacteria es realmente alta por dos motivos, el primero y más importante, el virus es invisible al ojo humano y segundo, por tanto, escapa a su control.

- **Requerimiento de visados:** Aquellos destinos con mayores requerimientos de visado tendrán menor atraktividad que aquellos con menores requisitos. Ello se debe a un principio psicológico básico relacionado con la “deseabilidad” de ser bien recibido. Esto se debe a que una de las cuestiones más angustiantes antes de realizar un viaje al extranjero es ser rechazado por el país anfitrión.  
La recepción o rechazo del extranjero corresponde a ciertas prácticas que marcan la forma económica de la sociedad. Las sociedades nómadas y pobres tenderán a ser más hospitalarias que las ricas y sedentarias.
- **Problema en los vuelos:** En la industria turística la demora de vuelos o robo de equipajes es algo común. Para el caso del segundo existen seguros que se pueden contratar, pero para el primero no. Las diferentes luchas gremiales y la legislación laboral muchas veces dejan a los turistas varados en los Aeropuertos durante días sin posibilidad de reconducción hacia sus respectivos destinos. En este sentido, el grado de incertidumbre es tan alto que genera dos reacciones bien diferentes, indiferencia/ interés en el caso de ser un país con alta o baja conflictividad laboral respectivamente.
- **Noticias locales negativas sobre coyuntura económica y discrepancia cultural:** Los medios de comunicación masiva, como reforzadores morales de una sociedad, advierten sobre potenciales problemas en ciertos destinos generando mayor o menor atraktividad dependiendo el grado de seguridad percibida por parte del viajero. Dado al flujo de información en las personas, es posible dos reacciones que son el rechazo en caso de experimentar un desmedido nivel de incertidumbre y atracción en caso de experimentar un nivel apropiado de seguridad.
- **Compatibilidad con el idioma:** El nivel de seguridad y familiaridad previo que fundamenta el consumo turístico se explica con la posibilidad de poder expresarse y ser atendido por la comunidad anfitriona. Cuando eso no sucede, el visitante se siente más vulnerable e inseguro, dando de ejemplo un hipotético caso de accidente, el viajero se encontraría imposibilitado de expresarse con claridad en la búsqueda de ayuda.
- **Accesibilidad a cadena de amigos:** Viajar con amigos ayuda a reducir la percepción de riesgos, dado a que los amigos o familiares confieren mayor seguridad a la hora de viajar debido a que crean un lazo de confianza cuando el destino es visitado por primera vez. Sin embargo, si las variables anteriores no se encuentran controladas, el grado de inseguridad (aun cuando el sujeto viaja con un núcleo familiar) sigue siendo alto.

- **Experiencia previa:** La experiencia previa como variable permite inferir hasta qué punto la persona, dependiendo de su estructura psicológica, se siente más o menos seguro.
- **Seguridad integral:** Este concepto se encuentra vinculado a la potencial percepción y/o expectativa de sufrir un daño u evento que puede llegar a afectar seriamente la integridad física del viajero.

En esta variable será de gran ayuda e importancia la experiencia previa del destino y la accesibilidad de amigos para hacer frente a una situación.

Dependiendo del tipo de variable interviniente en el armado de un plan de seguridad, se puede asumir dos tipos de reacciones, una positiva y una negativa. Frente a una valoración positiva la reacción del visitante será diferente a una negativa. Para demostrar las reacciones y su valoración a las distintas variables que el turista enfrenta antes y durante su viaje, Korstanje (2012) presenta una tabla con las variantes en seguridad turística y la valoración que puede llegar a tener las personas (Ver tabla 1).

## 2.2 La inseguridad y su relación con los turistas

Como toda actividad humana, el realizar turismo puede conllevar a ciertas condiciones de riesgo al ejercerla que podrían llevar a ocasionar un impacto negativo tanto a la persona como a la industria misma. En el caso del turismo, algunos de los impactos negativos que pueden afectar al sector podría deberse a razones de la naturaleza (catástrofes naturales), bélico (guerras, atentados, o conflictos diplomáticos), social (protestas), salud (pandemias) o inseguridad (ola de delitos y ataques a locales o turistas) el cual enfocándose en la situación de Argentina, y más específicamente el de la Ciudad de Buenos Aires, es uno de los factores que mayor impacto negativo prevalece a lo largo de los últimos años.

Esta relación de la inseguridad y los turistas juega un papel primordial para las ciudades receptores dado a que una mala gestión de protección para las personas que llegan a visitarla podría incursar en una retracción en la demanda y disminución en la llegada de turistas para el sector turístico.

A nivel general los gestores de los destinos turísticos, tales como organismos oficiales de turismo o agencias de viajes, prefieren gestionar sus campañas turísticas en una forma que puedan destacar los aspectos positivos y atractivos que pueden seducir al visitante y que capten su atención para lograr que decida visitar el destino. No obstante, no se suelen revelar los aspectos negativos, como los riesgos para los visitantes o las ineficiencias en el sector turístico que se pueden llegar a enfrentar. En efecto la mayoría de los destinos tratan de pintar una imagen hermosa de las áreas para atraer a los

viajeros a que las visiten, pero los gobiernos, así como los medios de comunicación, advierten plagando de noticias sobre actividades criminales contra los turistas (Holcomb, J & Pizam, A, 2006).

Una de las formas que poseen las personas para conocer con mayor exactitud el lugar al que planean visitar, y conocer aquellos detalles que quizás los agentes de viajes evitan contar para no desalentar a sus clientes a visitar un destino, es tomar en cuenta las recomendaciones y sugerencias que brindan el consulado o departamentos de migraciones de su propio país. Un claro ejemplo de esto son las paginas oficiales de los departamentos de migraciones o ministerios de turismo de un país, los cuales junto con las embajadas, además de brindar información general acerca del tipo de cambio, los lugares famosos a conocer, las tradiciones y demás, advierten a su población sobre los riesgos a los que se pueden encontrar en el país de destino, los tipos de crímenes más frecuentes en las distintas urbes turísticas y las precauciones y recaudos que recomiendan tener en cuenta durante el transcurso de su viaje. Analizando las distintas recomendaciones de distintos gobiernos extranjeros (Reino Unido, Australia, Irlanda y Canadá) acerca de las recomendaciones más comunes al viajar hacia Argentina, se ha llegado a la conclusión que las siguientes son las más repetidas y que tienen en común entre los distintos países:

- La forma más común de robo de distracción reportado en Buenos Aires es la “estafa de la mostaza”. Los ladrones saben cómo robar a los turistas mientras un cómplice pretende ayudarlos removiendo ketchup o mostaza que ha sido “accidentalmente” esparcido hacia ellos. Si se encuentra en esta situación, cortésmente, pero de forma firme rechace la asistencia y aléjese<sup>7</sup>.
- En Buenos Aires, tenga cuidado en todas las zonas turísticas, particularmente en: La Boca, Congreso, Calle Florida, Estación de bus de Retiro, y San Telmo. En La Boca, permanezca siempre en la calle Caminito. Los asaltos violentos a menudo ocurren en las calles del vecindario. Evite la zona después del anochecer<sup>8</sup>.
- Crímenes pequeños como el robo de objetos personales, robo de carteras y el corte de bolsas, son comunes. Los ladrones también apuntan a teléfonos

---

<sup>7</sup> Página oficial del Gobierno de Reino Unido. Ubicación texto original: <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/argentina/safety-and-security>

<sup>8</sup> Página oficial del Gobierno de Canadá. Ubicación texto original: <https://travel.gc.ca/destinations/argentina>

móviles, especialmente teléfonos inteligentes. Tenga cuidado en el transporte público y en áreas turística<sup>9</sup>.

- Los taxistas, particularmente los que trabajan en el aeropuerto, han sido conocidos por acusar a los clientes de entregar dinero falso y le devuelven billetes falsos que ellos ya poseían. Al pagar a los taxistas, sea extremadamente cuidado y considere tomar nota de los números de serie del billete antes de pagar al taxista<sup>10</sup>

Analizando las paginas oficiales de los gobiernos mencionados anteriormente, se puede apreciar que las recomendaciones acerca de seguridad relacionado con los viajes a Argentina y a CABA se concentran en alertarlos de los robos más comunes y sus técnicas, recomendaciones acerca de los lugares a visitar, el cuidado de los objetos personales, y como tratar de darse cuenta cuando están tratando de ser estafados por parte de taxistas. Estas acciones con claro objetivo en los turistas y sus bienes no pasan desapercibidas en la estadía de los viajeros, todo lo contrario, dichas acciones afectan su experiencia y puede llegar a lograr daños psicológicos dependiendo cuan cruel haya sido el ataque y de qué forma reacciona el turista a este hecho. En virtud de ello se debe analizar esta problemática de ataques a los turistas desde todos los aspectos posibles de forma tal que se pueda tomar noción de que forma impacta en previas o futuras decisiones y se pueda trabajar en un plan de contingencia para la asistencia hacia las personas damnificadas y de maneras para contrarrestar efectivamente estos actos.

Los impactos de los crímenes cometidos por los delincuentes hacia los turistas se ven desde dos perspectivas, macro y micro, la primera hace referencia a las pérdidas del destino en relación con una mala experiencia, y la segunda ahonda en la psicología del sujeto afectado. En líneas generales, los resultados en base a distintos estudios sugieren que las personas regresan al destino turístico, incluso habiendo sido víctima de algún robo o conocen a alguien que lo ha sido. Por otro lado, los estudios tambien reflejan que una vez que el turista ha elegido no viajar a un destino determinado por considerarlo peligroso, los esfuerzos del estado por mejorar la reputación en mejor seguridad tienen poca incidencia en la decisión (Holcomb y Pizam, 2006, como se cita en Korstanje, s.f).

---

<sup>9</sup> Página oficial del Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio del Gobierno de Australia. Ubicación texto original: <https://www.smartraveller.gov.au/destinations/americas/argentina>

<sup>10</sup> Página oficial del Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio del Gobierno de Irlanda. Ubicación texto original: <https://www.dfa.ie/travel/travel-advice/a-z-list-of-countries/argentina/>



En este punto, es importante recalcar la importancia de poder garantizar a todas las personas que decidan visitar la Ciudad de Buenos Aires la seguridad de que podrá disfrutar de su tiempo libre con plena tranquilidad y confianza, sin sentirse atemorizado por ser víctima de alguna acción vandálica o estafa, puesto a que como se ha citado anteriormente, si esa persona decide no volver a visitar la ciudad por causa de malas experiencias anteriores o porque considera a CABA como un destino peligroso, los esfuerzos y el trabajo por revertir esa imagen serán en vanos y de poca utilidad.

Para complementar con lo dicho en el párrafo anterior, a continuación, se utilizará un fragmento escrito por Tarlow (2014) quien afirma:

Questions of violence directly impact the travel industry's ability to promote a safe and worry-free experience and can result in major economic losses. Vacationers traditionally have viewed their trips as an escape from the world's problems and from the worries of everyday life. While on tour, the last thing vacationers want to be concerned about is being a victim of crime. [Cuestiones de violencia afectan directamente la capacidad de la industria de viajes a promover una experiencia segura y sin preocupaciones y puede resultar en mayores pérdidas económicas. Tradicionalmente los viajeros han visto sus viajes como un escape de los problemas del mundo y de las preocupaciones de la vida diaria. Mientras viajan, la última cosa por la cual se quieren preocupar es ser víctima de un crimen] (p.25)

Con esto se busca mostrar que al momento de emprender un viaje al destino que sea, una ciudad, una playa, un campamento, lo que busca toda persona es poder aprovechar su tiempo libre para poder relajarse, realizar actividades de su agrado, involucrarse en la cultura a conocer, y en la medida de lo posible desconectarse de sus problemas de la vida cotidiana. Por tal razón, para que esto sea posible es aquí en donde entra el juego toda la planificación y estructura en materia de seguridad que de el soporte y la garantía a los turistas de que encuentran envueltos en un marco de protección a su persona.

Continuando con la línea de relación entre los actos de inseguridad y los turistas, para comprender mejor los motivos y el funcionamiento detrás de los ataques a los turistas por parte de los criminales, varias teorías basadas en criminología han sido usadas analizando como los destinos turísticos exponen a los visitantes al riesgo de ser víctimas de un crimen. Una de ellas es la teoría de la actividad rutinaria, la cual sugiere tres elementos para que se dé un crimen depredador: un objetivo adecuado, un delincuente motivado y la ausencia de agentes policiales. Los destinos turísticos parecen encajar en este marco, pues usualmente los turistas son un objeto adecuado por su tendencia de llevar consigo mismo grandes cantidades de dinero y pasear sin saberlo por áreas que

son consideradas peligrosas por los locales. Los delincuentes están motivados para victimizar a los turistas por su punto de vista hacia ellos como “los que tienen” y hacia ellos mismos como “los que no tienen”. Además, debido a que muchos destinos turísticos no están dispuestos a admitir que el crimen turístico es un problema, es posible que no tengan fuerzas policiales capaces o agentes de la ley en el lugar para hacer cumplir el orden y detener el crimen turístico (Cohen y Felson, 1979, como se cita en Holcomb, J & Pizam, A, 2006).

Otra de las teorías para explicar cómo ciertos destinos turísticos parece exponer a los turistas a incidentes de victimización es la teoría del “hot spot” (punto caliente). La misma demuestra que los puntos donde los turistas están en mayor riesgo de convertirse en víctimas se agrupan en algunos tipos específicos de lugares o puntos calientes. Estos puntos calientes proveen un lugar de oportunidad en donde pueden ocurrir crímenes de tipo depredador (Crotts, 1996, como se cita en Holcomb, J & Pizam, A, 2006).

A diferencia de las teorías planteadas anteriormente, el especialista Peter Tarlow (2014) plantea una lista de razones por las cuales los turistas pueden convertirse en víctimas:

- Los viajeros asumen que donde se dirigen es seguro.
- Carecen de detalles adecuados sobre su destino y los lugares por los que pasaran en su camino hacia su destino final.
- A menudo tienen múltiples destinos. Esto significa que puede que ni siquiera se dan cuenta de que han perdido algo de valor y cuando lo notan puede que no sepan donde perdieron el objeto.
- Los viajeros a menudo están cansados y/o hambrientos. Por lo tanto, podrían pensar en la satisfacción biológica inmediata en lugar de las necesidades de seguridad.
- Los viajeros no conocen el lugar al que viajan (o por el que están pasando), ni la población local. Es posible que no conozcan las costumbres locales, el lenguaje, la geografía, y los puntos de peligro. En consecuencia, es el viajero quien está siempre en desventaja en una confrontación.
- A menudo bajan la guardia o reducen su nivel de inhibición.

- En raras ocasiones, los viajeros están dispuestos a invertir el tiempo necesario para presentar un informe policial, y a menudo no están dispuestos a gastar el tiempo y dinero necesario para volver al sitio a testificar contra su agresor.
- Pocos viajeros son viajeros profesionales, pero la mayoría de los ladrones y estafadores están muy adaptados a lo que hacen. En la competición entre el viajero y el victimario, el victimario muy frecuentemente tiene la ventaja.

En cuanto a la problemática del porqué de los ataques criminales por parte de los delincuentes hacia los turistas, la falta de seguridad en los destinos turísticos, y las consecuencias que esto conlleva, es necesario tener en cuenta un factor primordial al momento de hablar del cuidado de los turistas, y esto es saber con exactitud quien o quienes son los responsables de velar por la seguridad de los visitantes. En este aspecto, la responsabilidad de garantizar la seguridad a la sociedad local y visitantes es del Estado, el cual como agente garante de la protección de la vida y de los bienes y derechos de los ciudadanos, delega esta responsabilidad a las fuerzas de seguridad.

En el caso de Argentina las fuerzas de seguridad están conformadas por 23 fuerzas policiales provinciales, policía federal, gendarmería nacional, prefectura naval y prefectura aeronáutica, y en el de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires su principal fuerza de seguridad es la policía de la ciudad. Dichas fuerzas de seguridad son las encargadas de garantizar la seguridad de una sociedad, y en el caso del sector turístico, están involucradas en la seguridad turística desde una serie de aspectos que se pueden englobar en ocho indicadores básicos (Grunewald, 2012):

- Seguridad pública: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos –casos de robos y hurtos.
- Seguridad social: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante la presencia de problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc., junto a problemas sociales como las adicciones y la trata de personas.
- Seguridad médica: es el sistema de prevención, emergencia y protección médica del visitante durante su desplazamiento en el destino turístico.

- Seguridad informativa y de facilitación: es el sistema de comunicación que permite el conocimiento del destino y de los componentes del sistema turístico.
- Seguridad en la recreación y en eventos: es el sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento de tipo deportivo, musical, etc., del visitante del destino.
- Seguridad vial y del transporte: es el sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y el sistema de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.
- Seguridad de los servicios turísticos: es el sistema que permite la protección del visitante durante la estadía en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
- Seguridad ambiental: analiza el desarrollo del turismo a partir del cambio climático, ante la presencia de desastres naturales y la protección del visitante en su desplazamiento en espacios naturales.

Cabe destacar que, si se interpreta a la seguridad como un conjunto de acciones destinadas a reducir la probabilidad de ser víctimas de un acto no deseado en contra su persona o sus pertenencias, es importante comprender que no se puede proteger a todas las personas y todos sus bienes, contra cualquier circunstancia que se presente en todo momento. La búsqueda de cero riesgos o de la seguridad absoluta, se encuentra no solo lejos de cualquier alcance, sino que también representa una verdadera ficción (Tarlow, 2014, como se cita en Korstanje, s.f).

En síntesis, los riesgos y peligros en los viajes no van a desaparecer, más bien van a existir siempre, sin embargo, si se trabaja en políticas de seguridad eficientes por parte de los distintos agentes encargados de velar por la seguridad de las personas, se definen las responsabilidades claramente y se cumplen en gran medida, se tiene acceso a información verídica y transparente, y se brinda un buen funcionamiento de servicios

de ayuda y asistencia, dichos riesgos y peligros se pueden controlar y evitar, y se puede brindar un mejor servicio de seguridad tanto a residentes como visitantes.

La búsqueda constante de mejora en la esfera de la seguridad turística, no solo asegurara y mejorara la percepción de seguridad que poseen los turistas nacionales e internacionales del país o ciudad en cuestión, sino que también generara un shock de confianza en los futuros visitantes de que se puede visitar un lugar organizado y preparado para enfrentar problemáticas de seguridad o cualquier crisis que pudiera alcanzar a las personas en el destino.

Tanto los organismos oficiales de turismo como las instituciones u organizaciones de fuerzas de seguridad deben comprometerse y trabajar en conjunto en busca de la calidad turística en todos los aspectos posibles, tratando de optimizar los beneficios obtenidos en una mayor eficiencia en la prestación de servicios, con el fin de obtener una mejor satisfacción de los requerimientos por parte del visitante y del residente.

### **2.3 Los principios básicos para la búsqueda de una seguridad turística de calidad**

Como se ha visto anteriormente, la seguridad, junto con otras variables, es uno de los valores que más se tiene en cuenta por parte de las personas a la hora de decidir qué destino les gustaría visitar.

Actualmente los turistas están más preocupados por con las condiciones de seguridad que los destinos ofrecen. La seguridad del destino paso a ser uno de los requisitos principales de los viajes y que más fácilmente vende la imagen de un destino (Mansfeld, 1992; Oppermann e Chon, 1997 cit in Mansfeld, 2006; Tynon & Chavez, 2006; Van Tran & Bridges, 2009, como se cita en Bras, 2012).

Dado a dicha importancia que los turistas están priorizando en cuestiones de seguridad, se cree pertinente tener en consideración que es de suma importancia el trabajar en políticas de seguridad turística de calidad, las cuales garantizan la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados, y que de esta forma se fortalezca la confianza de las personas en cuanto a la seguridad, de manera tal que se siga trabajando en un sentido constante para mejorar todos aquellos aspectos en torno a la inseguridad que tienen en vilo a locales y visitantes. Para sentar las bases de una seguridad turística de calidad, Grunewald (2012) afirma que debe ser analizada desde dos aspectos: uno objetivo, basado en parámetros cuantitativos representado por la cantidad de delitos, los decesos naturales, turista extraviado o el extravió de pertenencias entre otros y los

accidentes, y por otro lado el aspecto subjetivo, basado en parámetros cualitativos determinado por la sensación de incertidumbre y de riesgo potencial en la persona.

En correlación al análisis que plantea Grunewald sobre la seguridad turística, los datos obtenidos deben ser incluidos en el realizado de una política de seguridad por parte del Estado, el cual será el hilo conductor que proporcione los estándares y criterios a seguir por las distintas provincias y destinos turísticos a nivel país.

Adicionalmente a lo citado anteriormente, también se puede plantear que:

La base para una política de seguridad turística es una seguridad científica, que es el seguimiento y la investigación analítica de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en el destino (Grunewald, 2012, p. 145).

Al momento de implementar una política de seguridad turística, es de suma importancia que previamente se haya estudiado el alcance que tendrá la misma, puesto que a niveles generales al grupo de personas que visitan un destino turístico se los denomina “visitantes”. Son ellos los que crean la demanda turística, hacen uso de la infraestructura turística y demandan calidad de servicio en las distintas áreas, en ellas incluida la seguridad. A este grupo de personas que se denominan visitantes forman parte personas de la tercera edad, grupo familiar con niños pequeños y adolescentes, solos y solas, parejas, viajeros de negocios, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales, y mentales) entre otros. Esta clasificación es de suma importancia y debe ser tomada en cuenta dado que generalmente la demanda es considerada como un global general catalogado como “turista” y que, al momento de la implementación de una política de seguridad turística, las motivaciones y necesidades de cada uno de los grupos que se ha descrito son distintas y se requerirá instrumentar acciones diferentes para lograr el éxito en las distintas estrategias que implemente la política (Grunewald, 2012).

La planificación de las políticas deben ser un trabajo en conjunto entre los gobiernos nacionales y todos aquellos entes que participen de la actividad y quieran contribuir desde su parte al mejoramiento de la seguridad turística. En este caso, una planificación requerirá una coordinación con otros organismos y departamentos gubernamentales nacionales interesados por estas cuestiones, las colectividades de los destinos turísticos, los representantes de la industria, y los medios de comunicación (OMT, 1997, p. 22).

Por otra parte, el trabajo de planificación a realizar debe ser enfocado hacia una sostenibilidad de largo plazo en el cual se proyecten mejoras sostenibles, y se tomen en cuenta distintas variables futuras de forma tal que las políticas puedan reacomodarse a la realidad del momento.

La OMT (1997) afirma que para la planificación de una política de seguridad turística se deben examinar los riesgos asociados a cuatro fuentes:

- Entorno humano e institucional exterior al sector del turismo.
- El sector del turismo y los sectores comerciales conexos.
- El viajero individual (riesgos personales)
- Riesgos físicos o ambientales (naturales, climatológicos y epidemiológicos)

**Entorno humano e institucional:** Los riesgos asociados al entorno humano e institucional se producen cuando el visitante es víctima de:

- Delincuencia común (robos, atracos, agresiones, estafas, etc.)
- Violencia indiscriminada o predeterminada (violación, acoso)
- Delincuencia organizada (extorsión, trata de blancas, coacción, etc.)
- Terrorismo (ataques contra instituciones e intereses vitales del Estado, etc.), secuestros y capturas de rehenes.
- Guerras, conflictos sociales y disturbios políticos y religiosos.
- Carencia de protección pública e institucional y de los servicios correspondientes.

**Turismo y sectores conexos:** El funcionamiento deficiente del turismo y de los sectores conexos (deportes, comercio minorista, etc.) puede poner en peligro la seguridad personal de los visitantes, su integridad física y sus intereses económicos, como consecuencia de:

- Fallos de los sistemas de seguridad en establecimientos turísticos (incendios, errores de construcción, falta de protección antisísmica, etc.)
- Incumplimientos de las normas sanitarias y falta de respeto a la sostenibilidad del medio ambiente.
- Ausencia de protección contra actos ilícitos y delincuencia en las instalaciones turísticas.
- Fraude en el trato comercial.
- Incumplimiento de contratos.

- Huelgas del personal.

**Viajeros individuales:** Los mismos viajeros o visitantes pueden crear problemas que perjudiquen su propia seguridad, así como contra la de sus anfitriones. Las causas pueden ser:

- Excesos y practicas peligrosas de los turistas en actividades deportivas y recreativas, conducción temeraria de vehículos, y excesos en comidas y bebidas.
- Afecciones anteriores de los turistas que pueden agravarse durante el viaje.
- Comportamiento impropio de los visitantes con respecto a la población residente o a la legislación local.
- Actividades delictivas o ilícitas específicas (por ejemplo, tráfico de drogas)
- Visitas a zonas peligrosas.
- Perdida por descuido de efectos personales, documentos, dinero, etc.

**Riesgos físicos y ambientales:** Existen riesgos físicos y ambientales si los viajeros:

- No conocen las características naturales del destino ni sus efectos, en especial de la flora y la fauna.
- No han tomado precauciones medicas previas (vacunas, profilaxis)
- No observan las precauciones necesarias en sus hábitos alimentarios e higiénicos.
- Están expuestos a situaciones de emergencia (catástrofes naturales, epidemias, etc.) derivadas del entorno físico.

Por último, y siguiendo con el lineamiento de las pautas a tener en cuenta para la planificación de políticas de seguridad turística, a continuación, se mostrará desde otra perspectiva una síntesis con las características de cómo sería un destino turístico seguro ideal<sup>11</sup>:

Responsabilidades definidas y asumidas por:

- El sector público por área de competencia
- El sector privado por actividad

---

<sup>11</sup> Handszuh, H. Municipio, Turismo y Seguridad. Destinos seguros en el marco del turismo. Compilador: Luis Grunewald. Disponible en: [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)



Adopción y cumplimiento de estándares de seguridad y prácticas en instalaciones y lugares turísticos en materia de:

- Prevención de incendios
- Salubridad de los alimentos
- Otros requisitos de seguridad sanitaria característicos del destino
- Estándares medioambientales
- Prevención de intromisiones ilegales (terrorismo)
- Otros estándares y prácticas relevantes características del destino

Acceso efectivo a medidas, instalaciones y servicios institucionales públicos y privados de que se dispone para atender a los visitantes en casos de emergencia o en apuros:

- Asistencia inmediata (líneas de asistencia telefónica, servicios de emergencia)
- Servicios de expatriación (acceso a los representantes consulares y diplomáticos y colaboración con ellos)
- Servicios policiales
- Servicios sanitarios (primeros auxilios, instalaciones y materiales y servicios sanitarios fiables)
- Asistencia en viaje
- Servicios de seguros
- Protección del consumidor
- Servicios de repatriación

Protección adecuada de los lugares e instalaciones turísticos por parte de los servicios de seguridad y personal preparado para encargarse de los problemas de seguridad que afecten a los clientes y visitantes.

Con todos los alineamientos, medidas a tener en cuenta y acciones a implementar queda en manifiesto que la realización de políticas públicas de seguridad turística es un deber para considerar seriamente por parte de los gobiernos en turno y los distintos actores involucrados en actividad turística de un país/ciudad. En efecto, la implementación de políticas públicas de seguridad en el turismo no deben ser tomadas como un deber más a cumplir sino como un camino hacia la búsqueda de una excelencia en los servicios brindados por un destino hacia las personas, ya sean turistas o locales, los cuales desean sentirse seguros, protegidos, y tenidos en cuenta, no solo para las sociedades actuales sino también para las futuras.

## Capítulo III. Caso de estudio: La Ciudad de Buenos Aires

### 3.1 Aspectos generales de la ciudad

A continuación, se detallarán todos aquellos aspectos principales que componen a la Ciudad de Buenos Aires. Los mismos forman parte de la imagen e idiosincrasia de la ciudad, motivo por el cual es importante conocerlos en profundidad en los siguientes párrafos.

### 3.2 Características generales de la Ciudad de Buenos Aires

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la capital de la República Argentina. Se encuentra ubicada en la región centro-este del país, sobre la orilla occidental del Río de la Plata, en plena llanura Pampeana. La ciudad posee sus propios poderes ejecutivo, legislativo y judicial, además de su propia policía, y constituye uno de los 24 distritos en los que se divide el país. Según el último censo poblacional realizado en Argentina en 2010, se estima que la población de la ciudad es de 3 millones de habitantes, y la de su aglomerado urbano, el Gran Buenos Aires, de casi 13 millones de habitantes, siendo de esta forma la mayor área urbana del país, la segunda de Latinoamérica, Hispanoamérica y del hemisferio sur, y una de las 20 mayores ciudades del mundo.

Oficialmente la ciudad se encuentra dividida en 48 barrios que derivan, los más antiguos, de las parroquias establecidas en el siglo diecinueve, y su tejido urbano se asemeja a un abanico que limita al sur, oeste y norte con la provincia de Buenos Aires y al este con el río.

### 3.3 División y organización política

El gobierno de la ciudad está organizado a través de un Poder Ejecutivo, un Poder Legislativo y un Poder Judicial.

El Poder Ejecutivo se compone por el Jefe de Gobierno de la Ciudad, el Vicejefe de Gobierno, el Jefe de Gabinete de Ministros y 9 ministros con atribución de competencias

específicas (Justicia y Seguridad, Hacienda, Desarrollo Social, Salud, Ambiente y Espacio Público, Educación, Desarrollo Económico, Cultura y Desarrollo Social).

El Poder Legislativo se organiza mediante la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, compuesta por 60 legisladores con mandatos de periodos de cuatro años y renovables por mitades cada dos años.

Por último, el Poder Judicial está integrado por el Tribunal Superior de Justicia, el Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público, el Fuero Contencioso Administrativo y Tributario y el Fuero Contravencional y de Faltas.

### **3.4 Distribución espacial, composición y crecimiento**

La superficie de la Ciudad ronda los 200 km<sup>2</sup>, y su perímetro, los 60 km. Cerca de tres millones de personas residen en la ciudad, distribuidos en 48 barrios que desde el punto de vista político-administrativo, se agrupan en 15 comunas (Ver mapa 1). La densidad (Cantidad de personas por km<sup>2</sup> de superficie) es de 15.038 habitantes por km<sup>2</sup>. Al interior de la Ciudad la distribución de la población en el territorio es desigual debido a que las comunas 3, 5, y 6 ubicadas en la zona centro de la Ciudad son las más densamente pobladas, mientras que las comunas de la zona sur (4, 8, y 9) se encuentran menos pobladas (Ver mapa 2).

### **3.5 Clima**

La Ciudad de Buenos Aires está ubicada en una zona de clima templado, por lo cual las cuatro estaciones del año se encuentran bien diferenciadas. Con una temperatura anual de 18°C (64°F), son escasos los días de calor y fríos intensos, lo que permite visitar la ciudad en cualquier época del año.

En invierno el frío es moderado durante el día, pero por las noches baja considerablemente las temperaturas, aunque no se presentan heladas (la temperatura mínima media del año ronda los 6,7 °C).

En verano el calor es húmedo (la temperatura máxima media ronda los 30,6 °C). Las mañanas son calurosas, mientras que al mediodía y las primeras horas de la tarde las temperaturas aumentan de manera significativa. A la noche, el calor disminuye levemente, por lo que se usa ropa fresca y liviana.

### **3.6 Espacios verdes**

La ciudad posee 1341 espacios verdes públicos que cubren una superficie de 1871,2 hectáreas. De la relación entre la superficie y la población resulta que corresponden 6,0 m<sup>2</sup> de espacio verde por habitante. En el año 2018 se relevaron 54 parques, 299 plazas,

438 plazoletas, 388 canteros centrales en calles y avenidas, 30 jardines y 132 espacios con otras denominaciones.

Si se observa el mapa 3 se podrá dimensionar la magnitud de los espacios verdes de cada columna, representados por la intensidad del color, es decir, a menor intensidad, menor superficie cubierta de espacios verdes por habitante, y a mayor intensidad, mayor superficie cubierta por estos espacios, por habitante.

### **3.7 Cultura y esparcimiento**

La Ciudad de Buenos Aires se destaca por tener una vida cultural muy activa debido a su gran oferta. Gran parte de actividades culturales se desarrolla a través de distintos organismos, establecimientos y eventos dependientes del Gobierno de la ciudad como festivales de cine, música, o comunidades, talleres y cursos educativos, guiadas gratuitas alrededor de la ciudad para conocer su historia y atractivos, etc. Además, la ciudad cuenta con 129 museos públicos y privados que cuentan con una importante colección de obras de artistas nacionales e internacionales, más de 300 teatros, centros culturales barriales y los centros culturales Recoleta, General San Martín, Kirchner, el Planetario Galileo Galilei, y una extensa cantidad de bibliotecas y librerías que la hacen una de las ciudades con mayor cantidad de librerías en el mundo y la ciudad donde se encuentra la librería El Ateneo, considerada la librería más hermosa de todo el planeta según el prestigioso canal de televisión National Geographic<sup>12</sup>. En dicha librería supo funcionar el cine teatro Grand Splendid para luego ser reconvertido en la librería que es hoy en día (Ver imagen 1)

Al observar el mapa 4 se podrá apreciar todos los festivales y eventos culturales realizados en la ciudad en base a los distintos meses del año. Además, se podrá ubicar distintos puntos de la ciudad que se caracterizan por ofrecer comidas típicas, bebidas, o bailes tradicionales que están al alcance tanto para locales como para turistas.

### **3.8 Arquitectura y perfil urbano**

Su arquitectura y perfil urbano se ha visto influenciado por los distintos movimientos artísticos característicos de distintas épocas, los cuales a causa de la gran ola migratoria que ha tenido la ciudad desde sus comienzos y su auge económico durante el siglo veinte, se ha visto favorecida de forma tal que hoy la ciudad ofrece una gran malgama de edificios arquitectónicos marcados por distintos estilos como el art deco, art nouveau,

---

<sup>12</sup> Howard, B. National Geographic, This is the world's most beautiful bookstore, 2019, Disponible en: <https://www.nationalgeographic.com/travel/destinations/south-america/argentina/buenos-aires/things-to-see-beautiful-bookshop/>

neoclásico, neogótico, academicismo francés, neocolonial, entre otros. Por tal razón, la ciudad posee un marcado estilo arquitectónico ecléctico (mezcla de muchos estilos).

Los edificios y estilos arquitectónicos antiguos conviven perfectamente con los de arquitectura contemporánea y moderna, lo cual la hace una ciudad super dinámica y de gran interés arquitectónico para aquellos que deseen apreciar su arquitectura.

### **3.9 Educación**

En cuanto a la educación, la ciudad cuenta con 2861 escuelas, de las cuales 1803 son públicas. El 98,3% de la población de 4 a 17 años concurre a algún establecimiento educativo, y entre los niños y niñas de 6 a 12 años la asistencia escolar es universal, mientras que entre los adolescentes de 13 a 17 años desciende al 96%.

Casi 8 de cada diez personas adultas (25 años y más) completaron, como mínimo, la escuela secundaria y algo más de un tercio termino el nivel superior no universitario o universitario. Asimismo, dentro del territorio de CABA tienen su sede 38 instituciones universitarias que ofrecen carreras de pregrado y grado, de las cuales 27 son privadas.

### **3.10 Salud**

Con relación a la salud, el 81,4% de la población está afiliada a algún sistema de atención de la salud: el 46,1% a obras sociales, el 18% a medicina prepaga o mutual vía obra social, el 10% a la medicina prepaga por contratación voluntaria, y el resto agrupa a los que tienen mutual y/o sistemas de emergencias médicas.

El 18,6% de la población tiene como única opción para resolver sus asuntos de salud al sistema público. Por otro lado, en los hospitales se atienden alrededor de 8.095.950 consultas médicas (en consultorios externos).

Por su parte los niños/as y adolescentes que habitan o transitan en la Ciudad gozan de los beneficios que brindan distintos programas, gestionados por la Dirección General de la Niñez y Adolescencia. Estos programas acompañan a los niños/as y adolescentes en su desarrollo integral y protegen y promueven sus derechos.

### **3.11 Economía**

Para saber cuánta riqueza se produce en un determinado territorio, se utiliza el Producto Geográfico Bruto (PGB). Este es un cálculo que permite medir la producción de valor agregado en una determinada región mediante la estimación del valor de todos los bienes y servicios que se producen al interior de sus fronteras durante el periodo de un año. Según el anuario estadístico 2018 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Producto Geográfico Bruto del año 2017 fue de 1.948.804 de pesos a pesos corrientes

(Precios del año en curso. Es un concepto muy empleado en economía para diferenciarlo de los precios constantes, que son los precios de un año base anterior) (Ver gráfico 5).

La economía de la Ciudad está basada principalmente en el sector servicios, de los cuales los principales rubros son los servicios mobiliarios, los servicios financieros y el comercio. Estos tres rubros son los principales portadores del Producto Geográfico Bruto de la Ciudad en el año 2017 (Ver gráfico 6).

La distribución de la población ocupada en los distintos sectores de actividad proyectaron que un 74,5 de la población trabaja en la rama de servicios (Hoteles y restaurantes, transporte, actividades financieras, inmobiliarias y de alquiler, administración pública, defensa y seguridad social, educación, servicios sociales y de salud, otros servicios comunitarios, sociales y personales, y servicio doméstico), 13% en comercio, 11,2% en industria y construcción, y un 1,2% en otras ramas (Agricultura, ganadería, caza, silvicultura, pesca y minería, electricidad, gas y agua, y organizaciones extraterritoriales (Ver gráfico 7).

Por último, si se examina el mapa 5 se podrá apreciar la ubicación de distintos rubros económicos de la ciudad. En el mismo se observa que la zona centro-este (Mayormente conocida como el microcentro) de la ciudad concentra gran parte de las zonas comerciales, turísticas, bancarias, gastronómicas y energéticas, luego el resto de las zonas y actividades se encuentra dispersado a lo largo y ancho de la metrópolis.

# Capítulo IV. Las estadísticas turísticas en la Ciudad de Buenos Aires

## 4.1 Datos corrientes de la actividad turística

Durante todo el transcurso del año 2019 ingresaron al país 7,4 millones de personas no residentes, lo cual significó un aumento del 6,6 % interanual, y un máximo en el total de llegadas por todas las vías de ingreso. Por su parte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires llegaron 2,9 millones de personas no residentes a la ciudad, lo que implicó un crecimiento de 8,9 % en comparación con el año anterior 2018 (Ver gráfico 8).

Los arribos internacionales crecieron por todos los pasos de la ciudad, teniendo un particular crecimiento los arribos por vía aérea los cuales vienen mostrando un crecimiento constante en los últimos 3 años, acumulando un 18% de aumento entre 2016 y 2019.

Por otro lado, el gasto del turismo internacional en la ciudad cayó un 6,5% anual en dólares, pero aumento un 6,5% medida en pesos constantes, lo cual implicó un incremento en el consumo de bienes y servicios en la ciudad.

## 4.2 Vías de arribo y origen de los turistas

De las distintas vías de acceso y llegada a la ciudad durante el 2019, 2,2 millones de personas (+10,3%) arribaron por los aeropuertos de Ezeiza, Aeroparque y Palomar, 511 mil (+4,3) llegaron a través del puerto de Buenos Aires, 129 mil (+14,9) por medio de la terminal de cruceros, y unas 43 mil (-13,8) por otras vías como pueden ser el aeropuerto de Córdoba, el aeropuerto de Mendoza, o el paso fronterizo Sagrado Corazón (Ver tabla 2).

Con respecto al origen de los turistas arribados a la ciudad, los turistas provenientes de Brasil fueron los que más visitaron la ciudad con un 28% del total de los turistas internacionales arribados por todos los pasos a la ciudad, seguido por los turistas europeos con un 18%, Resto de América con un 19 %, Uruguay con 11%, Estados Unidos y Canadá con 10%, Chile con 9%, y por último el resto del mundo con un 6% (Ver mapa 6).

## 4.3 Perfil de los principales mercados turísticos de la ciudad

Dependiendo de su país de origen, se puede determinar que mercados son los que visitan mayoritariamente CABA. Durante el transcurso del último año 2019, 14 distintos

mercados fueron los protagonistas de la suba en las llegadas de turistas internacionales. Los mismos pueden observarse en la tabla 3, la cual expone a todos los principales mercados de la ciudad con un orden cronológico en base a la cantidad de llegadas por países.

De todos los mercados, el mercado brasileño represento el mejor en llegadas de turistas, con un incremento interanual del 14,3%, mientras que el mercado colombiano fue el que presento el mayor gasto medio por estadía y también el de mayor cantidad de noches por estadía media. En cuanto al motivo de los viajes la gran mayoría de ellos decidió visitar la ciudad por vacaciones y ocio, con excepción de los mercados de Bolivia y España los cuales visitaron la ciudad por motivos de visita a familiares y amigos, y el mercado de Paraguay el cual llego a la ciudad por motivos de negocios en su mayoría.

#### **4.4 Motivo de viaje de los turistas**

En el 2019 el motivo principal de viaje de los turistas que llegaron a la ciudad fue el de vacaciones y ocio con un 55% del total y con un crecimiento interanual de 22,9%, seguido por los negocios con un 21% y una caída interanual del 21%, tercero la categoría visita a familiares y amigos obtuvo un 19% y un crecimiento interanual del 0,4%, y por último otros motivos con un 5% y un aumento interanual del 4,6% (Ver gráfico 9).

#### **4.5 Gasto de los turistas según su origen**

El gasto total del turismo internacional en 2019 fue de 1.839 millones de dólares, reflejando una caída interanual del 6,5%. Sin embargo, el gasto en pesos constantes fue de 88.336 millones de pesos, significando un aumento del 6,5%. En total el gasto promedio por viaje fue de 628 dólares.

En cuanto al gasto total de los distintos mercados llegados por vía aérea a través del aeropuerto de Ezeiza y Aeroparque, el de América Latina concentro el 53% del gasto total, mientras que el mercado europeo, brasileño y el resto de América el 22%, y el mercado estadounidense y canadiense un 15% (Ver gráfico 10).

#### **4.6 Estadía por motivo de viajes y tipo de alojamiento**

La estadía promedio general en la ciudad fue de 9 noches y la cantidad de turistas hospedados aumento en todos los tipos distintos de alojamiento, a excepción de los que utilizaron casa de sus amigos o familiares.

En relación a la estadía por motivo de viaje, comparando las estadías de 2018 y 2019 de los turistas internacionales llegados por vía aérea a través de EZE y AEP, las



estadías tuvieron un decrecimiento en todos los motivos excepto por el motivo de negocio, el cual tuvo un incremento en 2019 de 2,5% (Ver gráfico 11).

Acerca del tipo de alojamiento de los turistas, la mayoría optó por hospedarse en hoteles 4 y 5 estrellas (41%), otra parte en hoteles de menor categoría de 3, 2, y 1 estrellas (22%), otras personas optaron por otros tipos de alojamientos (19%), y por último eligieron hospedarse en una casa de familiares o amigos (18%), el cual fue el único que tuvo un porcentaje negativo interanual de -3.6% (Ver gráfico 12).

# Capítulo V. Marco legal del turismo y los planes de protección turística a nivel país en Ciudad de Buenos Aires

## 5.1 Marco legal de la actividad turística a nivel país y en CABA

La actividad turística, como muchas otras actividades como la industria, el comercio, o la ganadera, posee un marco legal establecido por el estado por el cual debe ampararse. Las actividades en el rubro turístico, los profesionales que trabajan dentro del sector, y las empresas orientadas al ofrecimiento de servicios turísticos, deben tener en cuenta que se debe respetar en el marco de la ley todas aquellas provisiones regulatorias y leyes establecidas.

En esta sección del capítulo cinco, se detallará todas aquellas provisiones regulatorias en el ámbito jurídico del turismo, tanto a nivel país como para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual por medio de la reforma constitucional realizada en el año 1994 en el país, en el artículo 129 se declara la autonomía de la ciudad<sup>13</sup>, es decir que al día de hoy la Ciudad de Buenos Aires posee su propia constitución y leyes, las cuales en esta parte del trabajo se analizarán aquellas que abarcan específicamente la actividad turística dentro de la ciudad.

## 5.2 Leyes concernientes a nivel país

### 5.2.1 Ley Nacional de Turismo

En lo que respecta a toda la actividad turística dentro del territorio argentino, la misma se encuentra regulada bajo el marco de la ley Nacional de Turismo N° 25.997 la cual es la principal ley de referencia y regulación de la actividad. Esta ley nacional es la de mayor autoridad en su índole y la que sienta las bases de las demás leyes turísticas del país que buscan reglamentar y fomentar un desarrollo turístico de calidad para toda la nación. La ley fue sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de enero de 2005 y en la misma se declara al turismo como actividad de interés nacional por su

---

<sup>13</sup> Reforma Constitucional de la Nacional Argentina. Disponible en:  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0039.pdf>

repercusión económica y además se sostiene que el turismo receptivo es una actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas y que la actividad privada es una aliada estratégica del Estado.

Dicha ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado de la actividad.

En su cuarto título la ley se refiere a la protección al turista, en la cual expresa que la autoridad de aplicación (Actualmente Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación) debe instrumentar normativas tendientes a la protección de los derechos del turista y a la prevención y solución de conflictos, que podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y con entidades privadas.

En el quinto título se trata el turismo social, el cual comprende todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al turismo en todas sus formas, y en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad. La autoridad de aplicación debe elaborar el Plan de Turismo Social y promover la prestación de servicios accesibles a la población privilegiando a los sectores vulnerables.

Para poder controlar de forma eficiente todos aquellos vacíos existentes con relación a la legislación turística nacional, a la ley Nacional de Turismo se le suma una serie de leyes y decretos que buscan regular, planificar, y guiar a los distintos actores y entes turísticos que forman parte de la actividad turística del país, detallando los procedimientos y reglamentos que deben tener en cuenta para el desarrollo adecuado de sus actividades. De esta forma se han sancionado una serie de leyes a nivel nacional que proporcionan una regulación y estructuración a los distintos rubros de la actividad turística como lo son el sector de agencias de viajes, el hotelero, los viajes de turismo estudiantil, etc.

### 5.2.2 Ley nacional de agentes de viajes

Para la normalización de la actividad de los agentes de viajes se ha decretado la ley de agentes de viaje N° 18.829<sup>14</sup> y su respectivo decreto N° 2.182<sup>15</sup>. Esta ley busca dictar la legislación pertinente que pueda asegurar que los agentes de viajes cumplan con todas las cualidades necesarias que se contempla que deben tener para garantizar un correcto servicio a los consumidores y asegurar el cuidado de las personas. La ley propicia un régimen al cual deberán adecuar su accionar todos aquellos que, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, y en todo el territorio nacional, desarrollen actividades específicas que caracterizan al agente de viajes. Además, dentro de la ley se detallan quienes quedan sujetos a las disposiciones de la ley (personas físicas y jurídicas que con o sin fines de lucro, e independiente del tiempo que realicen las actividades en todo el territorio nacional, desarrollen las actividades detalladas en su artículo uno) y que todo aquel que quiera realizar las actividades que conciernen a la ley deben obtener su respectiva licencia a través del Registro de Viajes (El Ministerio de Turismo y Deportes es el organismo de aplicación).

Por otra parte, el decreto 2.182 en su artículo número 4 afirma que las agencias comprendidas en la ley 18.829 se registraran, según las tareas que cumplan, bajo las siguientes denominaciones:

- Empresas de Viajes y Turismo
- Agencias de Turismo
- Agencias de pasajes

El decreto aclara que tanto las empresas de viajes y turismo como las agencias de turismo pueden realizar una o todas las actividades contenidas en su artículo 1 de la ley 18.829, pero las agencias de pasajes solo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las empresas de viajes y turismo y los transportadores marítimos y fluviales.

En referencia a la ley 18.829, que engloba tanto a los agentes de viajes como a las agencias de viajes, la República Argentina sancionó y promulgó el 31 de octubre de 1972 la ley N° 19.918 en la cual se decidió adherirse al Convenio Internacional sobre contratos de viaje, concluido en Bruselas 23 de abril de 1970.

---

<sup>14</sup> Promulgada el 6-11-1970. Disponible en:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27128/norma.htm>

<sup>15</sup> Decretado el 19-4-1972. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/18905/norma.htm>

### **5.2.3 Ley nacional de reglamentación hotelera**

En cuanto a la regulación en el rubro hotelero, se consta con la ley de reglamentación hotelera N° 18.828<sup>16</sup> y su respectivo decreto nacional 1.818/76<sup>17</sup>. La ley junto con el decreto proporcionan los principales lineamientos y reglamentaciones para todos los establecimientos hoteleros del país catalogados según sus características como hoteles, moteles o hostels. Asimismo, afirma que los establecimientos deben inscribirse en el Registro Hotelero Nacional (funciona en el ámbito del Ministerio de Turismo y Deportes de la Presidencia de la Nación).

Por añadidura, la ley brinda los requisitos mínimos que todo establecimiento debe poseer para la homologación en cualquier clase y categoría de alojamiento turístico, y detalla las multas y clausuras a las que se exponen los establecimientos en caso de incumplir alguna de las disposiciones de los distintos artículos de la ley.

### **5.2.4 Ley nacional de sistema de protección integral de las personas con discapacidad**

Haciendo referencia al principio de accesibilidad del artículo 2 de la ley Nacional de Turismo, el cual busca propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, la actividad turística cuenta con la ley de sistema de protección integral de las personas con discapacidad N° 25.643<sup>18</sup>, la cual explica en su artículo 1 el concepto de turismo accesible y en el 2 el de personas con movilidad y/o comunicación reducida. Por su parte en el artículo 3 ratifica que será obligación de las agencias de viajes informar a las personas (y/o grupo familiar o acompañante) con movilidad y/o comunicación reducida sobre los inconvenientes e impedimentos que se pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizarían su integración física, funcional o social y, a su vez, comunicar a los prestadores de servicios turísticos sobre las circunstancias referidas en el artículo 2 a los fines de que adopten las medidas necesarias.

### **5.2.5 Ley nacional de defensa al consumidor**

En consideración al cuidado y protección de los derechos de las personas como consumidores turísticos, los mismos se pueden acaparar por los reglamentos de la ley

---

<sup>16</sup> Promulgada el 6-11-1970. Disponible en:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/231822/norma.htm>

<sup>17</sup> Decretado el 25-08-1976. Disponible en: <http://www.saij.gob.ar/1818-nacional-decreto-nacional-ley-18828-sobre-alojamientos-turisticos-dn19763001818-1976-08-25/123456789-0abc-818-1003-6791soterced>

<sup>18</sup> Decretado el 11-9-1997. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/45816/norma.htm>

de defensa al consumidor N° 24.420<sup>19</sup>. Esta ley aboga por la defensa del consumidor o usuario (sea persona física o jurídica) que adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario oficial. Asimismo, la ley afirma los deberes que deben cumplir los proveedores (alcanzados por la ley), detalla la información que están obligados a suministrar, la protección a la salud de los consumidores que deben garantizar, las condiciones de la compra y venta, etc.

Se cree importante prestar atención al quinto capítulo de la ley en la cual se especifica acerca de la prestación de servicios, considerando que la actividad turística se basa en los servicios que las personas adquieren al comprar un vuelo, un paquete turístico, una excursión, o una noche de alojamiento. En este quinto capítulo de la ley se aclara que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas, y demás circunstancias conforma a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. Este punto cobra gran importancia cuando los prestadores de servicios turísticos incumplen con algunas condiciones al momento de brindar los servicios, lo cual implica que las personas puedan impartir sus derechos y realizar los reclamos pertinentes.

## **5.3 Leyes concernientes a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

### **5.3.1 Ley de turismo**

Al igual que en el ámbito nacional, la Ciudad de Buenos Aires posee su propia constitución y leyes. Las mismas también buscan regular la actividad turística solo que esta vez dentro del marco geopolítico correspondiente a CABA. De la misma forma que se posee una Ley Nacional de Turismo, la ciudad posee su propia ley de turismo que es la N° 600<sup>20</sup>, en la cual en su artículo 1 afirma declarar al turismo una actividad socioeconómica de interés público y cultural para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, constituyendo la presente ley el marco legal para el desarrollo y la promoción.

Por otro lado, la ley declara a la Subsecretaria de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires (Actualmente funciona en el ámbito del Ente de Turismo de la ciudad) como el organismo de aplicación de dicha ley, y también crea dentro del ámbito del organismo

---

<sup>19</sup> Promulgada el 13-10-1993. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<sup>20</sup> Promulgada el 03-07-2001. Disponible en: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley600.html>

de aplicación al Consejo Consultivo de Turismo con funciones de asesoramiento y estudio.

Además, en su artículo 12 se define a los prestadores de servicios turísticos como la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista, toda prestación de los servicios a que se refiere la ley, los cuales son establecidos por el organismo de aplicación dentro de la misma ley, y también se crea el registro de prestadores turísticos de la ciudad dependiente del órgano de aplicación.

En cuanto al marco de los derechos de los usuarios de servicios turísticos, en el cual se puede incluir a gran parte de los turistas que visitan la ciudad y se vuelven consumidores de servicios turísticos, la ley declara en su artículo 21 que tienen derecho a:

- Recibir información útil, precisa y veraz con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación de los servicios.
- Recibir el bien o servicio contratado de acuerdo con las características anunciadas por el prestador.
- Obtener de la otra parte contratante los documentos que acrediten los términos de su contratación.
- Formular quejas y reclamos y, a tal efecto, recibir la constancia receptiva.
- Recibir del organismo de aplicación información objetiva sobre los distintos aspectos de los recursos y de la oferta turística de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Consultar el registro de prestadores turísticos y a ser informados por el organismo de aplicación en cuanto a la idoneidad y calidad en la prestación de los servicios y toda otra información de interés para los consumidores de empresas inscriptas.

En caso de que un turista fuese perjudicado en su persona o en sus bienes por un prestador de servicios turísticos, en su artículo 22 la ley establece que el organismo de aplicación debe brindar el asesoramiento respectivo y realizar las gestiones, conforme a su competencia, y ante los organismos pertinentes, a los efectos de encauzar las acciones legales que correspondan.

### **5.3.2 Ley de guías de turismo**

Para el control en otros ámbitos de la actividad turística, la ciudad sancionó la ley N° 1.264<sup>21</sup> la cual regula actividad de los guías de turismo en el ámbito de la ciudad. La

---

<sup>21</sup> Promulgada el 07-01-2004. Disponible en:

<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley1264.html>

misma ratifica a la actividad del guía de turismo como una actividad de interés público para el desarrollo turístico, la protección de los turistas en la Ciudad de Buenos Aires y la preservación y difusión del patrimonio cultural, arquitectónico, y urbanístico de la ciudad. En su artículo 5 se informa la creación del registro de guías de turismo de la ciudad, y se ratifica que todos los guías conforma a las distintas categorías de guía establecidas por la ley, deben inscribirse en el registro de guías de turismo para el ejercicio de su actividad.

### **5.3.3 Ley de creación del Ente de Turismo**

Con el objetivo de diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo, y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la ciudad, CABA posee la ley N° 2.627, la cual establece la creación del Ente de Turismo, el cual funciona bajo el ámbito de la actual Secretaria General y de Relaciones Internacionales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Entre las tantas facultades y funciones del Ente de Turismo, cabe destacar algunas de ellas, por ejemplo:

- Gestionar y administrar la Marca Turística de la Ciudad para la comunicación y promoción dentro del ámbito nacional.
- Desarrollar e implementar programas asociados a la mejora de la calidad de la oferta turística de la Ciudad, tanto en lo referente a los servicios como a los bienes públicos y privados.
- Garantizar el desarrollo turístico sostenible en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones.

### **5.3.4 Ley de regulación de alojamientos turísticos**

En relación con el marco legal del rubro hotelero, la ciudad cuenta con una ley de regulación de alojamientos turísticos N° 4.631<sup>22</sup>. El objetivo de esta es regular en materia de clasificación, categorización, inscripción y control de los establecimientos en los que se brindan los servicios de alojamiento turístico en el ámbito de CABA. Por otro lado, se pactan los derechos y obligaciones de los alojamientos turísticos, y su clasificación y categorización según sus los requisitos de la ley.

---

<sup>22</sup> Promulgada el 30-07-2013. Disponible en:

<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley4631.html>



### **5.3.5 Ley de defensa al consumidor**

Al contratar y realizar distintas actividades turísticas, ya sea por parte de locales o turistas, todos se encuentran amparados bajo la ley de defensa de defensa al consumidor N° 757<sup>23</sup> la cual establece los procedimientos administrativos para la implementación en la ciudad de los derechos de los consumidores y usuarios, y por la ley N° 2.817<sup>24</sup> en la que se regula a los prestadores de bienes y servicios y se los obliga a respetar los términos y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

### **5.3.6 Ley de creación del ente público no estatal “Visit Buenos Aires”**

Cabe resaltar que a finales de diciembre de 2019 la Ciudad de Buenos Aires sanciono la N° ley 6.278<sup>25</sup> en la cual se crea el Derecho de Uso Urbano. Este nuevo decreto crea el derecho de uso urbano, el cual es aplicable a los turistas no residentes en la República Argentina, quienes a partir de los 12 años deben pagar como aporte especial por el uso y goce del espacio público de la ciudad un impuesto que entró en vigor a partir del 1 de marzo de 2020 y se cobra por noche y por persona y su precio varía dependiendo la categorización del tipo de alojamiento en el cual se hospede el turista, siendo el precio más alto para las personas hospedadas en hoteles de categoría 5 estrellas, en el cual deberán pagar USD 1,5.

## **5.4 Ámbitos de protección al turista en la Ciudad de Buenos Aires**

### **5.4.1 Asistencia y seguridad turística en CABA**

En lo que respecta a la asistencia a los turistas, CABA ha ido mejorando su capacidad de asistir a las personas en estas últimas décadas. Junto con la ayuda de profesionales en la rama del turismo, derecho, y seguridad, se han ido proyectando planes de acción y campañas de ayuda, capacitación y concientización a todos los agentes que participan en la industria turística y forman parte del cuidado de las personas que visitan la ciudad. En consecuencia, por medio de los distintos recursos disponibles en la actualidad, la ciudad brinda asistencia en materia de seguridad y asesoramiento a los turistas.

---

<sup>23</sup> Promulgada el 29-04-2002. Disponible en:

<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley757.html>

<sup>24</sup> Promulgada el 17-09-2008. Disponible en:

<http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley2817.html>

<sup>25</sup> Promulgada el 27-12-2019. Disponible en:

<http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley6278.html>

En cuestión de seguridad turística, los principales organismos y planes de seguridad turística en la ciudad son:

#### **5.4.2 La defensoría del turista**

La Defensoría del Turista es un área especializada de la Defensoría del Pueblo, que es un organismo autónomo e independiente encargado de defender, proteger y promover los derechos, garantías e intereses de todas las personas que viven, trabajan, estudian, o transitar por la Ciudad de Buenos Aires. Esta área especializada fue creada en el 2004, y a través de profesionales del derecho, empleados bilingües y profesionales del sector turístico, los turistas pueden ser informados y consultar para la gestión de reclamos, conflictos o simplemente para interiorizarse sobre algún tema en particular relacionado con el sector turístico. Ubicadas dentro de los principales corredores turísticos de la ciudad, la Defensoría del Turista cuenta con varias sedes en las cuales tanto vecinos como turistas pueden acercarse para ser asistidos.

Sus objetivos se basan en:

- Brindar asesoramiento, atención y orientación frente a consultas de turistas locales, nacionales o extranjeros, relativas a sus derechos como tales.
- Canalizar quejas, reclamos y denuncias ante los organismos públicos competentes, nacionales o locales, según corresponda y en caso de que se encuadren dentro de la competencia de esta Defensoría, iniciar la respectiva actuación.
- Realizar investigaciones, estudios, informes y trabajos de campo relativos a las problemáticas generales de los turistas que visitan la ciudad.
- Organizar campañas públicas de difusión y concientización respecto del turismo como política especial de la ciudad y de los derechos de los turistas.
- Desarrollar y ofrecer una completa base de datos con información relevante en la materia que resulte de utilidad para los turistas.

El organismo es miembro aliado de la OMT y posee un fuerte compromiso con el turismo accesible y sustentable, llegando a ser distinguido por el Gobierno de la Ciudad por su labor en materia de ayuda a la comunidad y turistas. Asimismo, la Defensoría del Turista, al adherirse al Código de Conducta Nacional para la protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en viajes y turismo, se ha involucrado con la protección de los niños, niñas, y adolescentes de modo que sus derechos no se vean vulnerados por la actividad turística.

### **5.4.3 La policía y comisaria turística**

La Ciudad de Buenos Aires cuenta con su propia policía, la policía de la ciudad. Dentro de la misma se cuenta con un área de División de Asistencia al Turista, cuya función es cubrir los corredores y senderos turísticos con la presencia de oficiales capacitados especialmente para brindar protección, contención, información y asistencia al turista. Estos oficiales forman parte de la policía turística. Los mismos hablan varios idiomas como inglés, portugués, italiano y japones y su principal función es velar por la seguridad de los locales y turistas que transitan por las zonas más visitadas de la ciudad y garantizar la celeridad y eficiencia en los procedimientos, siempre priorizando las adversidades que puede llegar a enfrentar un extranjero en un país ajeno, como el desconocimiento del idioma, de las leyes, del entorno y de la diversidad cultural.

Su protocolo de actuación consiste en una primera instancia de asistencia, en donde se toma contacto con el turista, y se lo comunica con la embajada o el consulado. Una segunda instancia de traslado a la comisaria correspondiente para que pueda hacer la denuncia y una última instancia donde se lo acompaña a un lugar seguro para brindarle tranquilidad y acompañarlo.

Actualmente la sede central de la comisaria turística se encuentra en la Avenida Corrientes 436, y allí se suelen derivarse turistas de parte de otras comisarias para que puedan ser asistidos por oficiales bilingües y capacitados en todos los idiomas.

### **5.4.4 Plan integral de seguridad en turismo**

Desde principios del 2019 la Ciudad de Buenos Aires junto con la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés (AHRCC) y el resto de las cámaras del sector incorporo como medida de protección a los turistas y a los establecimientos turísticos un plan de capacitación para el personal de los establecimientos hoteleros y gastronómicos para que puedan avisar de forma eficiente, a través de una llamada al número 911 ante cualquier situación de peligro. Esta medida forma parte de un plan denominado “Ojos en alerta”, el cual funciona para que personas de la sociedad civil puedan reportar hechos delictivos por medio de la aplicación WhatsApp.

El plan fue elaborado tanto por autoridades nacionales como de la ciudad y debido a su funcionamiento la ciudad posee una nueva alternativa de combatir la delincuencia que pueden llegar a sufrir los turistas o consumidores de establecimientos turísticos. En virtud de lo cual, para que pueda funcionar de forma eficiente se han dictado capacitaciones al personal de hoteles, restaurantes, y demás empresas turísticas, de

manera tal que puedan usar la herramienta del plan de forma adecuada al momento de ser necesario.

#### **5.4.5 Programa de protección al consumidor turista**

La ciudad cuenta con un programa de protección al consumidor turística iniciado por la Defensoría del Turista junto con la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor. Su fin es fortalecer, educar, orientar, y proteger los derechos de los consumidores y usuarios turistas de bienes y servicios a través de una herramienta concreta de ayuda y defensa para quienes visitan la ciudad.

El principal objetivo del convenio es resolver uno de los principales inconvenientes de los turistas, que es la falta de celeridad en la resolución de su problema durante su actividad turística. La intención es que los conflictos planteados se resuelvan en menos de 72 horas a través de tribunales arbitrales que funcionan en la dirección especialmente para casos de turistas.

En cuanto a los objetivos del programa, para lograr lo planteado se propusieron diversas acciones como optimizar los procesos y procedimientos aplicables en la materia, implementar políticas de consumo tendientes a afianzar a nivel local los derechos de los consumidores, e impulsar acciones conjuntas con el sector empresarial.

#### **5.4.6 Distintas estrategias de seguridad turística**

Por medio de convenios, reuniones, y planes de trabajo en conjunto, CABA ha concretado diferentes estrategias en materia de seguridad turística que ayudan a complementar la asistencia a los distintos agentes de seguridad como la policía turística o la Defensoría del Turista. Uno de estos convenios es el firmado entre la Defensoría del Pueblo y la Policía de Seguridad Aeroportuaria, los cuales a finales de 2019 firmaron un convenio en un marco de cooperación y colaboración para fortalecer la protección del turista que visita la Ciudad de Buenos Aires y brindar un canal para aquellos turistas argentinos que viajan hacia el exterior y/o interior del país y necesitan asesoramiento.

Las instituciones estipularon implementar acciones de difusión de la Defensoría del Turista dentro de los puntos de acceso más importantes del área de los aeropuertos de Aeroparque Jorge Newbery y el Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini.

Otra de las estrategias acordadas es la difusión de los derechos de los turistas en puntos de ingreso al país. Esta estrategia de promoción sobre la protección de los derechos de los turistas que ingresan al país fue pactada entre la Defensoría del Turista y la Dirección Nacional de Migraciones en octubre del 2019 y tiene como finalidad incorporar

información con los datos de la Defensoría del Turista en las pantallas que están en los diferentes puntos de ingreso al país, ya sean aéreos o terrestres.

# Capítulo VI. El nivel de inseguridad en el país y en la Ciudad de Buenos Aires

## 6.1 ¿Por qué se poseen los actuales niveles de inseguridad?

La actual realidad de inseguridad en CABA y en gran parte del resto del país no tienen su comienzo y aparición de repente, sino todo lo contrario, la misma es consecuencia de décadas de incremento del sentimiento de inseguridad en la población, aumento de las tasas delictivas en toda la nación, y el resultado de las acciones poco influyentes por parte del estado en intentar contrarrestar esta realidad social.

El hecho de apelar al pasado brinda una mejor visión para comprender el presente, de forma tal que analizar los sucesos y procesos vividos en el pasado de la sociedad argentina ayuda a comprender la actualidad social en relación con la inseguridad en la Ciudad de Buenos Aires y el resto del país.

En su libro “El sentimiento de la inseguridad” el investigador Gabriel Kessler (2015) analiza el sentimiento de inseguridad de la sociedad argentina en las últimas décadas y plantea que, para comprender las formas del sentimiento de inseguridad, las variaciones en distintos grupos y sus relatos actuales se deben establecer sus filiaciones con el pasado. De esta forma el investigador plantea 3 fases que se superponen a los ciclos políticos pero que muestran los puntos de inflexión en relación con la inseguridad actual en la sociedad argentina.

### 6.1.2 Primera fase

La primera fase corresponde a la vuelta de la democracia en el país con el fin de la dictadura militar a finales de 1983 hasta la hiperinflación de 1989 y la salida anticipada del entonces gobierno del presidente Raúl Alfonsín. En este primer periodo, los delitos comunes que mayor interés concitaron en los medios fueron aquellos que evidenciaban alguna vinculación con la dictadura reciente. La inseguridad como problemática y sección mediata no existía, y los diarios nacionales se ocupaban de casos que tenían cierto grado de cercanía con el gobierno militar y el terrorismo de Estado. La referencia recurrente era la “mano de obra desocupada”, es decir, ex represores (algunos todavía en actividad en aquel entonces) que se dedicaban al delito común ya desde la dictadura, en gran medida a secuestros extorsivos, gracias a las complicidades dentro de las Fuerzas Armadas, la policía y la SIDE (Secretaría de Inteligencia del Estado).

Durante esta primera fase la preocupación por el delito común ya existía. En un estudio hecho en 1985, la mitad de los entrevistados de los principales centros urbanos temía ser asaltado en la calle, y un número similar, que haya más violencia, acentuando esta inquietud en los sectores más populares de los suburbios y entre las mujeres.

La llegada de la hiperinflación de 1989 fue un punto de inflexión que anticipaba el tema crucial de la próxima fase, la relación entre inseguridad y la cuestión social. Esta parte fue marcada por los saqueos, la necesidad de las personas, y los medios de aquella época que no escatimaban en mostrar imágenes de vecinos armados prestos a defender con su propia vida las propiedades ante la inminente llegada de saqueadores desde otros lugares.

### **6.1.3 Segunda fase**

En esta etapa se produce un importante incremento del delito a nivel nacional y se constituye, en el espacio público, la asociación estrecha entre la cuestión social y delictiva. Asimismo, se asiste a la construcción particular de la inseguridad como problema público en la medida en la que se va configurando como una categoría de descripción y comprensión de la realidad.

A medida que el delito se incrementa en paralelo con la pobreza, la desigualdad y el desempleo, se llega a un consenso por el cual el delito es considerado una consecuencia de la degradación de la situación social. Los relatos mediáticos y académicos en especial establecieron una atribución causal fuerte a la crisis social y el delito.

Ya en 1993 el delito ocupaba el tercer lugar entre las preocupaciones y en 1997 llegó al segundo. En 1996 para el Latino barómetro en Argentina, el delito es todavía poco elegido como problema principal, pese a lo cual un 87% de los entrevistados se mostraba en acuerdo con la afirmación que la delincuencia estaba en aumento.

En paralelo a la sensación de mayor delincuencia, en los medios de comunicación se asiste a un cambio en el espacio que ocupa el delito. Deja de estar confinado a los diarios populares para escalar hasta en las portadas de aquellos medios considerados más importantes. De esta forma durante esta etapa se va construyendo la idea de un país peligroso donde un individuo no está a salvo ni en el espacio público ni el privado (Stella Martini, 2002, como se cita en Kessler, 2015).

Por otro lado, se crean nuevas formas de representar el tema de la inseguridad, en particular, se trata el pasaje de “casos” a un colectivo mayor como las “olas de violencia” y se difunde la idea de un delito juvenil desorganizado, producto de la degradación

social, opuesto a las imágenes de delincuentes profesionales, supuestamente adscriptos a códigos de respeto y precisa dosificación de la violencia.

Pese a la centralidad, la relación entre delito y la cuestión social no es la única que se plantea en los años noventa. Otros temas relacionados a la violencia y la seguridad actuales surgen a lo largo de la década, como la lucha contra la violencia policial.

El fin de esta segunda fase, al igual que la primera, está marcada por la debacle económica y social. Durante la sucesión de presidentes en plena crisis posconvertibilidad, los asesinatos de dos jóvenes militantes causaron la mayor conmoción política y aceleraron la salida del actual presidente en aquel entonces Eduardo Duhalde y la elección de quien iba a ser su sucesor, Néstor Kirchner.

#### **6.1.4 Tercera fase**

En esta tercera fase, pasada la crisis económica del año 2001/02 y una vez comenzada la recuperación en 2003, se consolida la inseguridad como problema público central y sección fija para los medios hasta la actualidad.

En este periodo las imágenes del delito se organizan en torno de dos ejes. El primero es cambiante y se relaciona con la repentina aparición, la difusión y luego el fácil olvido de formas de delito novedosas, las llamadas “olas” construidas en la década anterior. Al principio fueron los taxis, luego los secuestros exprés, más tarde las personas que entran a las casas y edificios por las noches, los asaltos a los ancianos desprotegidos, y los motochorros (delincuentes que utilizan su motocicleta para realizar el acto delictivo) entre otros. El segundo eje, a diferencia del primero, se mantiene estable y se trata de la consolidación de la nueva imagen de la delincuencia de la fase precedente, la cual alcanza un claro matiz estético en la figura de los “pibes chorros”, caracterizados por una serie de rasgos expresivos, por su forma de vestir y hasta por la música que escuchan.

La imagen de una situación de seguridad degradada con respecto a cualquier punto del pasado cercano, que será peor o al menos no mejorará en el futuro cercano, es un dato recurrente en todas las encuestas. Asimismo, se estructura un modo de tratar el tema en el cual se privilegian las noticias sobre el aumento de cualquier delito y se relega la información sobre aquellos en lo que hubo una mejoría (Palmieri y Perelman, 2007, como se cita en Kessler, 2015).

Otro rasgo distintivo en esta etapa a destacar es la imagen del desorden en las calles, en especial durante el pico de las protestas militantes, y en mucha menor medida, de la presencia de figuras ligadas a la marginalidad, como cartoneros o limpiavidrios.



Una vez que la inseguridad es instaurada como categoría descriptiva de la realidad y sección mediática cotidiana, puede ser ampliada e incorporar nuevas dimensiones, aparte del delito urbano.

En conclusión, partiendo del análisis de estas tres fases de la inseguridad a nivel país en las últimas décadas, se puede recapitular que antes de los actuales niveles altos de inseguridad, en las décadas pasadas ya se venía gestando una preocupación que venía creciendo desde mediados de los años ochenta en forma sostenida, con oscilaciones ligadas a las coyunturas y a las particularidades de la situación socioeconómica. Luego a mediados de los noventa se comenzó a crear una demanda de seguridad que, eclipsada por la crisis del desempleo en 1995 y los sucesos vaivenes que desembocaron en la crisis del 2001, se hace manifiesta cuando la situación económica parece controlada.

Al observar el grafico 13 se podrá apreciar como a mediados de 1995/96 la principal preocupación de la población argentina era el desempleo, al igual que en 2000/01, luego comienza a decrecer la preocupación por el desempleo y empieza a crecer la de la delincuencia, producto de la inseguridad que se vive y que produce la demanda de mayor seguridad por parte de la población.

Por último, cabe resaltar que no solo el aumento cuantitativo del delito fue lo que instalo el problema de la inseguridad, sino también que, al temor inicial, en su principio más fuerte de parte de mujeres y los sectores populares, se le sumo el de los varones de sectores medios y a distintos centros urbanos de todo el país.

## **6.2 Los niveles de inseguridad a nivel nación**

Generalmente para evaluar los niveles de inseguridad en distintos niveles (país, región, ciudad) suele utilizarse el análisis de la percepción que poseen las personas en torno a los niveles de inseguridad en su ciudad o ámbito cercano de residencia. El analizar la percepción de las personas permite evaluar de qué forma va evolucionando la seguridad ciudadana en una población en comparación con años anteriores, cuáles son las personas con mayor percepción de miedo según rango etario, sexo, área de residencia (analizando a nivel geográfico en general), etc. Este indicador se utiliza con frecuencia de manera estándar en las encuestas de victimización a nivel internacional, y su uso puede ser considerado como muy efectivo en distintos contextos culturales.

Las encuestas de victimización (conocidas como surveys victimization en inglés) en su principio tenían como objetivo estimar el número de delito que ocurrían, en contraste con los incidentes brindados por los informes policiales. Las mismas intentaban medir

la “cifra oscura” de la delincuencia. Así, las encuestas a víctimas surgen como una aproximación a la delincuencia existente en un momento determinado. No obstante, su utilidad va más allá de eso. Estas encuestas permiten una aproximación desde diferentes perspectivas a la delincuencia, los delincuentes, las víctimas o las actitudes de la población, entre otros temas (Torrente, 2001, como se cita en Thome, 2004).

En relación a las víctimas, las encuestas proporcionan la posibilidad de conocer quiénes son, las diferencias en los riesgos, su satisfacción con el sistema penal, sus pautas de denuncia, etc. Desde la perspectiva de la población en general, las encuestas permiten entender la forma en que se percibe el delito, su tolerancia, el miedo, la opinión sobre los/as delincuentes, y las actitudes y demandas ante el sistema penal. Respecto a las circunstancias que la rodean, es posible conocer el lugar, momento, medios, o estrategias empleadas en el suceso.

A pesar de las ventajas señaladas, las encuestas de victimización posee ciertas limitaciones. En la realidad, estas encuestas no solucionan el problema de la cifra negra ni tampoco sustituye a otras fuentes de datos. La cuestión principal es que estas solo detectan algunos tipos de delitos, excluyendo otros. Existen 5 razones por las cuales las encuestas de victimización no miden la delincuencia real (Torrente, 2001, Block y Block, 1984, Alvira y Rubio, 1982, como se cita en Thome, 2004). Dichas razones son:

- Solo registran determinados tipos de delitos. Miden la delincuencia más convencional, donde existe una víctima individual.
- Normalmente son realizadas sobre una base muestral de hogares. Dejan afuera muchas personas como colectivos excluidos, personas sin hogar, o sin residencia estable.
- Los problemas relacionados con la persona entrevistada. Existen errores por problemas de memoria y telescoping (situar un evento erróneamente en el tiempo).
- Determinados incidentes son más confesables que otros a la persona que entrevista. Puede ocurrir una ocultación de información por la connotación social que representa.
- Problemas con la subjetividad/objetividad. Influye la definición de delito realizada por la víctima, la clasificación utilizada para recogerlo o los errores en su recuento.

Por otra parte, Kessler (2015) plantea una crítica a esta forma de sondeo tradicional realizado en este tipo de encuestas. El mismo señala que la pregunta ¿Cuan seguro/inseguro se siente o sentiría caminando solo por su barrio a la noche?, la cual

se utiliza bastante en estas encuestas de medición de la percepción de inseguridad, esboza una escena atemorizante por antonomasia: alguien solo en la oscuridad de la noche. Como es de esperar, en toda sociedad y en todo momento, las respuestas que afirman un alto grado de inseguridad a partir de este planteo suelen ser altas. No obstante, no habría nada de válido para interpretar sobre el temor concreto de una persona de ser víctima de un delito en este tipo de pregunta pues la formulación es vaga y no hay referencia explícita al crimen ni a que se interpreta como barrio. De esta forma el investigador aclara “No se trata de negar la validez de interrogar por el temor, pero sí de sumar otros abordajes metodológicos y contrastar con otras dimensiones” (Kessler, 2015, p.90).

De cualquier forma, para poder llevar a cabo el análisis de los niveles de inseguridad a nivel nacional, el medio a utilizar más apropiado sigue siendo la encuesta de victimización, aunque la misma presente ciertas limitaciones como las anunciadas anteriormente. Este tipo de instrumento brinda acceso a información que solo se pueden obtener de las víctimas y es rica en información sociodemográfica, por lo cual permiten aproximarse mejor a la realidad.

A nivel nacional, en el año 2017 se llevó a cabo la última Encuesta Nacional de Victimización. En la misma, menos de la mitad de las personas (47,6%) declararon sentirse seguras o muy seguras caminando cerca de donde viven (Ver gráfico 14).

Desde la perspectiva a nivel ciudad, CABA se encuentra en el puesto 13 con un 51,7 % de la población que declaro sentirse segura caminando solo por donde viven, superando levemente el porcentaje global a nivel país.

En cuanto a la gravedad atribuida a la inseguridad por jurisdicción, la Ciudad de Buenos Aires con un 54% muestra el mayor porcentaje de personas que atribuyen a la problemática de la inseguridad como “muy grave”, seguido por la provincia de Tucumán y Mendoza con un 51,4% y 49,6% respectivamente (Ver gráfico 15).

Por último, a nivel nacional la percepción de la evolución de la inseguridad en comparación con el año anterior a la realización de la Encuesta Nacional de Victimización (2017) fue de más del 80% del total de los encuestados (Ver gráfico 16).

### **6.3 La inseguridad a nivel Ciudad de Buenos Aires**

En relación a los niveles de inseguridad dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como se pudo ver en los gráficos del apartado anterior, la ciudad presenta el grado más alto de preocupación en cuanto a la gravedad de esta temática según la última encuesta nacional de victimización del año 2017. Si bien CABA no cuenta con su

propia encuesta de victimización o indicadores que reflejen el malestar y los sentimientos de su población con relación a la temática de la inseguridad en su ciudad, su realidad no es ajena a la del resto del país.

Esta inseguridad ciudadana que pueden poseer las grandes urbes de todo el mundo, como es el caso de CABA, pueden presentar un origen multicausal. Hay quienes le dan un papel protagónico a la desigualdad social como uno de los factores que generan inseguridad y criminalidad (Moreno Ponce, 2016) y otros que consideran que el crecimiento y el deterioro urbano, combinándose con factores como una crisis económica y la debilitación de la acción del estado, también pueden contribuir a la inseguridad y el delito (Gizewski y Horner-Dixon, 1995, como se cita en Moreno Ponce, 2016). En este punto, pensar en adjudicar una causal a la coyuntura de la inseguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires carecería de sentido dado a que como se ha explicitado, las causas pueden ser variadas y hasta pueden convivir a la par una junto a otra, causando de esta forma los resultados de mayor inseguridad y niveles de delincuencia.

Aunque no se posean datos o gráficos cuantitativos que reflejen con mayor exactitud los niveles de percepción de inseguridad en CABA (solo los datos provistos en la encuesta nacional de victimización del año 2017), se debe tener en consideración que la actual situación en materia de seguridad y delitos en la ciudad denotan que posee altos grados de inseguridad ciudadana, lo cual deja en claro que, al menos si se compara en base a los datos obtenidos en la encuesta de victimización nacional de 2017, CABA dista mucho de ser la ciudad con mejores registros en materia de seguridad.

## **6.4 Principales indicadores de inseguridad en CABA**

### **6.4.1 Hechos delictuosos registrados y promedio diario por tipo de delito**

Según el último anuario estadístico de la ciudad, en el 2017 se registraron un total de 184.438 delitos, con un promedio diario de 506,4 casos, mostrando de esta forma una muy pequeña baja, tanto en el total como en el promedio diario, con respecto al año anterior (Ver gráfico 17).

El tipo de delito que mayor prevalencia tuvo fue el delito contra la propiedad con 123.864 casos, siendo el robo (incluyendo robo agravado) como el delito contra la propiedad con más casos con 68.297, seguido por los hurtos con 42.150. Otro delito común fue el delito contra las personas con un total de 29.220 casos, liderando esta sección las lesiones dolosas con 15.966 casos y las lesiones culposas en accidentes de tránsito con 9.851 (Ver gráfico 17).

En complementación a los datos de los párrafos anteriores, el grafico 18 muestra el registro de los hechos delictuosos registrados en CABA desde 1980 a 2017. Dicho grafico indica un claro y progresivo aumento escalonado de los hechos delictivos desde 1980 hasta el 2017.

En base a este grafico 18, se puede deducir como los hechos delictivos fueron en aumento, impactando en cierta forma sobre los niveles de inseguridad en la ciudad, teniendo de esta manera concordancia con la información brindada previamente en las fases de la inseguridad que planteaba Kessler en su libro (expuesto en apartados anteriores) el cual señalaba que a mediados de los años 90 se comenzó a gestar cierta preocupación por el tópico de la inseguridad, profundizándose en los años posteriores a la crisis del año 2001 hasta la actualidad de hoy. En el grafico se puede observar cómo en 1990 los casos delictivos registrados superaban los 50.000 casos, llegando luego a su pico máximo de registros en el año 2000 con casi 200.000 casos, para luego mantenerse con el paso de los años con un muy leve deceso en los años siguientes hasta el último año con registros actualizados en torno a los delitos del año 2017.

#### **6.4.2 Víctimas y hechos registrados como homicidio doloso**

En consideración al indicador de los homicidios dolosos (muertes donde se muestra que hubo intención de matar) en el 2018 se registraron 136 casos, disminuyendo un 5,56% con el año anterior y un 7,48% comparado con el 2016 (Ver tabla 4). La mayoría de las víctimas fueron de sexo masculino con un 85% y el restante 15% femenino. El medio empleado mayoritariamente fue el arma de fuego con el 44% de los casos, seguido por el arma blanca con un 26%, y los lugares con mayores hechos tomaron lugar en la vía publica en un 66% y el domicilio particular en un 20%.

Respecto a la distribución por comunas de las victimas registradas por homicidio doloso, la mayor concentración fue en la comuna 1 (25%) y 8 (13,97%) y la menor en la comuna 5 (0,7%) (Ver gráfico 19).

#### **6.4.3 Delitos contra la propiedad: Robos y Hurtos**

El grupo que presenta el mayor registro de casos oficiales de delitos es el delito contra la propiedad. Como se vio en el cuadro general de todos los delitos registrados en el 2017 la mayoría fueron por robos, catalogado como el apoderamiento de una cosa por violencia sobre la persona u objeto, y los hurtos que a diferencia de los robos el apoderamiento es sin violencia sobre la persona u objeto.

La variación entre robos y hurtos vario levemente entre los años 2017 y 2018, habiendo contabilizado 110.447 casos en el 2017 y 112.667 en el 2018, por lo cual se registró un pequeño incremento del 2% respecto de un año al otro (Ver tabla 5).

Los mayores hechos registrados en 2018 se ubicaron en la Comuna 1 con 16.115 casos, seguido por la Comuna 3 con 9.250 casos. Sin embargo, si se analiza por cada barrio en particular el que presento el mayor caso de robos y hurtos fue el barrio de Palermo con 8.606 casos en el 2018, seguido por el barrio de Balvanera con 7.347 casos y el barrio de Flores con 5.837 (Ver tabla 6).

## **6.5 Inseguridad en los turistas en CABA**

En lo que respecta a la inseguridad en CABA que repercute exclusivamente en los turistas que la visitan, según los últimos informes de la Defensoría del Turista en el año 2017 se registraron 160 denuncias de delitos cometidos contra los visitantes (tanto de Argentina como del exterior), lo cual represento un promedio de una denuncia cada 55 horas (poco más de una denuncia cada dos días). Dentro del volumen de denuncias tratadas en la Defensoría del Turista en 2017 se registraron 2100 casos atendidos y los ítems que mayoritariamente se trataron fueron el transporte (28%), agencias de viajes (13%), hoteles (10%), comercios (11%), inseguridad (7,6) y alquileres temporales (7,4%).

Los barrios y las zonas donde se produjeron mayor cantidad de robos y ataques fueron en el barrio de Retiro y la zona céntrica de la ciudad (Peatonal Florida, Obelisco y Plaza de Mayo) con un 25% de los casos, seguido por los barrios de La Boca y Recoleta respectivamente.

En cuanto a la procedencia de los turistas que más robos han sufrido en primer lugar se encuentran los turistas brasileños (11,9), colombianos (9%), chinos (5,7%), chilenos (4,2%), españoles (4,1%), estadounidenses (3%), bolivianos (2,5%), y alemanes (2,1%)<sup>26</sup> (Ver gráfico 20).

## **6.6 Los hechos de inseguridad turística más relevantes en CABA en los últimos años**

Durante los últimos años en CABA han ocurrido una serie de ataques delictivos en contra de turistas, en su mayoría internacionales, que han sido de gran relevancia para

---

<sup>26</sup> Defensoría del turista. Denuncian un ataque cada dos días contra turistas en la Ciudad. 2018. Disponible en: <http://www.defensoriaturista.org.ar/denuncian-ataque-dos-dias-turistas-la-ciudad/>

la actividad turística de la ciudad, ya sea debido a la gravedad del asunto o a su nivel de repercusión en los medios de comunicación.

Si bien los turistas son víctimas de distintos ataques y delitos durante el transcurso de su estadía, algunos no logran presentar grandes amenazas o riesgos sobre la persona (hurtos) y por ende no llegan a tener gran repercusión dado que los mismos turistas aceptan de cierta forma que el objeto ya no podrá ser recuperado, desestiman la idea de realizar una denuncia (algunos lo realizan de igual modo) y el caso queda registrado como uno de los cientos de ataques que sufren los visitantes y que no han sido denunciados y registrados oficialmente. Sin embargo, en la última década ciertos ataques si han logrado obtener una resonancia para la actividad turística, en gran parte debido al excesivo uso de la violencia, de forma tal que han logrado no solo perjudicar la integridad física de los turistas y afectar la reputación de la ciudad en su deber de brindar la protección adecuada a las personas, sino también poner el foco por parte del gobierno de la ciudad en la cuestión de la inseguridad ciudadana y sus falencias en torno a su accionar y sus políticas implementadas en seguridad.

#### **6.6.1 Primer caso**

La mañana del 8 de diciembre de 2017 el turista estadounidense llamado Joe Wolek (54) caminaba por la zona turística de La Boca sacando fotos cuando fue interceptado por dos delincuentes para un intento de asalto. En el transcurso del hecho los delincuentes apuñalaron a Wolek diez veces en el pecho, dejándolo gravemente herido y huyendo de la situación del crimen. La huida de los delincuentes fue advertida por Luis Chocobar, un agente policial que estaba yendo hacia su trabajo, de civil, y comenzó a perseguirlos. Según el testimonio del policía, cuando vio la situación de la huida decidió perseguirlos identificándose como policía, luego uno de los delincuentes hizo un gesto como si tuviera un arma consigo por lo que el oficial efectuó dos disparos intimidatorios para que depongan su actitud. Sin embargo, luego alego que, como temía por su integridad efectuó un tercer disparo que impacto sobre el abdomen de uno de los sospechosos, cayendo al suelo, mientras su otro compañero del crimen logro huir (Soriano, 2017).

Al escucharse los disparos, agentes de la comisaria 26 de la Policía de la Ciudad que estaban en la zona se acercaron hasta el lugar del hecho y vieron al policía de civil junto con el ladrón herido y a unos pocos metros el turista apuñalado, por lo cual procedieron a llamar a una ambulancia para que asistiera tanto al turista como al ladrón.

El delincuente fue hospitalizado y falleció días después producto del disparo en el abdomen que recibió por parte del oficial, por otro lado, el oficial Chocobar quedo



detenido por 72 horas y luego pudo recuperar su libertad, aunque en la actualidad debe enfrentar un juicio por homicidio agravado en exceso del cumplimiento del deber, el cual se encuentra momentáneamente suspendido<sup>27</sup>.

En cuanto al turista Joe Wolek, semanas después de su internación los doctores decidieron darle el alta médica dado a que pudo presentar una gran mejoría. Luego permaneció unos cuantos días más en la ciudad hasta poder volver a partir hacia su país de origen.

### **6.6.2 Segundo caso**

El 30 de diciembre de 2018, el turista sueco Christoffer Persson se encontraba caminando por el barrio de Monserrat junto con su novia, ambos se detuvieron un instante para utilizar el GPS de su celular y chequear las calles que debían usar para volver al hotel donde se hospedaban, en ese momento un auto freno justo a su costado y una persona descendió del mismo abordando a la pareja con una pistola y exigiéndole que le entregara el celular. Según el testimonio del propio turista, el delincuente tomó el celular con ambas manos y cuando se lo llevaba intentó recuperarlo manoteándolo con la mano izquierda, acto seguido el delincuente disparó contra la pierna derecha de Persson hiriéndolo de gravedad y huyendo del lugar (Corsalini, 2019).

Luego de ser baleado, el turista sueco fue llevado de urgencia a un hospital, donde los médicos tuvieron que amputarle la pierna por la lesión sufrida y permaneció 20 días internado.

Toda la secuencia del robo fue capturada por una cámara de seguridad la cual fue de gran utilidad para el estudio del caso dado a que gracias a las imágenes brindadas por la cámara y por medio de una investigación llevada a cabo por la policía, se pudo dar con el paradero de los dos delincuentes involucrados en el robo. Tanto el delincuente autor del disparo como su cómplice que maneja el vehículo fueron encontrados gracias a la visualización de la patente del vehículo que utilizaron la noche del robo.

A finales de 2019 los dos delincuentes, Roberto Gramajo (autor del disparo contra el turista) y Rodrigo Pelaez (cómplice que manejaba el vehículo), fueron condenados a 15 años y seis meses y 14 años y tres meses de prisión respectivamente por robo agravado

---

<sup>27</sup> Portal de noticias La Voz. Postergaron el juicio al policía Chocobar por una pericia pedida por la defensa. 2020. Disponible en: <https://www.lavoz.com.ar/sucesos/postergaron-juicio-al-policia-chocobar-por-una-pericia-pedida-por-defensa>



por uso de arma<sup>28</sup>. En cuanto al turista sueco Christoffer Persson, luego de su operación en la cual debieron amputarle la pierna derecha, él y su novia decidieron quedarse unos días en la ciudad para seguir recorriéndola al mismo tiempo que daban algunas notas televisivas contando la experiencia de lo sucedido. Luego regresaron a su país de residencia en Suecia.

### **6.6.3 Tercer caso**

El tercer y último de los casos presentados fue el ataque a un turista inglés a finales del 2019. El 14 de diciembre de 2019 alrededor de las 11 am, el turista inglés Matthew Gibbard (50) y su familia acababan de llegar a la puerta del hotel Faena, en donde iban a hospedarse. Cuando estaban por ingresar al hotel fueron interceptados por una moto en la cual se encontraban delincuentes que intentaron arrebatárles sus pertenencias. Tanto Gibbard como su hijastro, Stefan Zone (28), intentaron luchar con los delincuentes para que no se llevaran sus pertenencias y ambos fueron baleados. Gibbard recibió un disparo en una axila y murió poco después en el hospital donde se encontraba hospitalizado, en cuanto a su hijastro, Zone recibió un disparo en el fémur izquierdo y fue hospitalizado, aunque su herida no fue tan grave como la de su padrastro por lo cual pudo recuperarse<sup>29</sup>.

Toda la secuencia fue filmada por cámaras de seguridad que se encontraban en la zona y pudieron servir de apoyo para la investigación. Tras el hecho sucedido, el monitoreo de las cámaras pudo determinar que la moto con la cual se acercaron los delincuentes tenía el apoyo logístico de un automóvil, por lo cual los investigadores del caso luego analizaron el recorrido de la familia para definir si fueron elegidos como un blanco de oportunidad por los delincuentes cuando se encontraban en el aeropuerto.

Días después del hecho y tras varios allanamientos la policía pudo localizar a varios integrantes de la banda, la cual se confirmó que se dedicaban a buscar turistas en el aeropuerto que pueden ser potenciales blancos de oportunidad para luego seguirlos y consumir el robo de pertenencias como equipaje, relojes, dinero, etc. Aunque se pudo capturar a parte de los integrantes, el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires confirmó que todavía quedan otros integrantes que si bien fueron identificados aún no se ha

---

<sup>28</sup> Portal de noticias Infobae. Los delincuentes que balearon al turista sueco fueron condenados a 14 y 15 años de prisión. 2019. Disponible en: <https://www.infobae.com/sociedad/policiales/2019/11/26/los-delincuentes-que-balearon-al-turista-sueco-fueron-condenados-a-14-y-15-anos-de-prision/>

<sup>29</sup> Diario La Nación. Quien era el turista inglés asesinado por motochorros en Puerto Madero. 2019. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/seguridad/quien-era-turista-ingles-asesinado-motochorros-puerto-nid2315949>

podido dar con su paradero, por lo cual la causa por el asesinato de Gibbard aún está abierta y sin resolver en la actualidad.

El suceso rápidamente tomo una gran repercusión, no solo debido a la brutalidad de la secuencia, sino también porque apenas se supo lo sucedido, se revelo que el turista fallecido Matthew Gibbard era el director de una importante empresa de construcción de casas de retiro y vacaciones, que según el diario The Daily Mail genera ganancias anuales de 20 millones de libras. Luego de que se supo todo lo acontecido los principales medios de comunicación británicos, como el periódico matutino The Telegraph y el portal de noticias The Guardian, y medios internacionales como el portal de noticias BBC, difundieron la noticia en base a la información brindada por la policía y el gobierno de la ciudad.

En base a el hecho de muerte del turista inglés, el portal de noticias BBC afirmaba que los ataques de ladrones en motocicletas, conocidos como motochorros, no son infrecuentes en Buenos Aires. Para el portal de noticias, la ciudad es segura en general, pero otros extranjeros han sido atacados en el pasado<sup>30</sup>.

Tomando estos 3 ejemplos de los ataques a turistas más relevantes de los últimos años se puede apreciar como al menos desde el primer caso analizado en 2017, en los últimos años CABA ha sido sede de violentos ataques hacia turistas, siendo estos 3 ataques planteados acontecidos en el mismo mes y solo a un año de diferencia entre uno y otro (diciembre de 2017/18/19). Si bien los ataques a los turistas no poseen una estacionalidad y ocurren a lo largo de los años, podría decirse que con el comienzo de la temporada alta del turismo en la ciudad (aproximadamente a comienzos del verano) las llegadas de los turistas internacionales aumenta, y con ello las posibilidades de más ataques a turistas también.

Por otro lado, en referencia a la ubicación de los hechos ejemplificados, 2 de ellos sucedieron en las zonas donde, según la propia Defensoría del Turista y las paginas oficiales de los distintos gobiernos internacionales, frecuentan la mayoría de los robos o hurtos a los turistas, que son el barrio de La Boca, Retiro, o la zona céntrica (Montserrat, San Nicolas). No obstante, el último caso fue el único que sucedió en un barrio el cual en líneas generales se lo cataloga como uno de los más seguros de la ciudad, dado a que cuenta con gran presencia policial durante todo el día, y no presenta

---

<sup>30</sup> Portal de noticias BBC. British man shot dead in robbery outside hotel in Buenos Aires. 2019. Disponible en: <https://www.bbc.com/news/uk-50797374>

una gran cantidad de casos oficiales de robos o hurtos, de hecho, tanto en 2017 como 2018 fue el barrio que registro menos cantidad de robos (52 y 157 respectivamente).

## **6.7 Comparación de los niveles de inseguridad entre Sudamérica y**

### **Europa**

Para concluir este capítulo en el cual se ha analizado los niveles de inseguridad en el país y principalmente en la Ciudad de Buenos Aires, se realizara a modo de síntesis y complementación a todo lo expuesto anteriormente una comparación entre las regiones de Sudamérica y Europa con el fin de poder contextualizar mejor el fenómeno de la inseguridad a nivel mundial, para así de esta forma poder dimensionar con mejor claridad el alcance que posee esta problemática no solo en un país o ciudad, sino en una región entera.

En lo que respecta a diferencias entre la región sudamericana y la europea, ambas presentan históricamente sus disparidades en término económicos, sociales, culturales, geográficos, etc.

Si nos adentramos netamente en las diferencias en materia del turismo, la región europea posee un nivel de supraestructura y preparación mucho más avanzada con los niveles que se pueden encontrar en Sudamérica. Dicha diferencia entre regiones es la que hace que a veces cuando turistas europeos visitan distintas partes de la región sudamericana, acostumbrados a viajar entre países de la unión europea con un gran nivel de servicio turístico, deban enfrentarse a distintos inconvenientes e imprevistos por culpa de la ineficiencia en relación a los bienes y servicios brindados por el rubro turístico en esta parte del mundo.

Por el lado del apartado de la inseguridad entre ambas regiones, la realidad entre una región y otra dista mucho de ser iguales. En Argentina, como en gran parte del resto de los países latinoamericanos, la inseguridad es un problema de relevancia social, configurándose como el centro de las preocupaciones públicas en donde solo compite con la problemática socioeconómica (Föhrig, 2006; Kessler, 2012, como se cita en Muratori y Zubieta, 2016). La región sudamericana es considerada como una de las regiones más inseguras del mundo, con diversos niveles del problema (alto-medio-alto) de inseguridad en toda la región (Tudela, 2006).

La complejidad de la inseguridad en la región sudamericana se ha visto incrementada a pesar de la inversión en seguridad y el incremento de las buenas prácticas de algunos países (Betancourt, 2012). Los análisis clásicos sobre la seguridad ciudadana en

América Latina dieron cuenta en su momento de la gravedad del problema en la región al identificarla como la región más afectada por la criminalidad.

La región de Sudamérica conjuga altas tasas de delito con una elevada sensación de inseguridad, en tanto en la región europea el panorama se muestra más alentador y menos temeroso con relación a sus índices de criminalidad y percepción de inseguridad en la población. Mientras que, en Europa desde el año 1992 al 2004 el porcentaje de población que fue víctima de un delito en un año fue decreciendo desde 21.6% en 1992 a 14.9% en 2004<sup>R</sup>, en los países de la región sudamericana el porcentaje de población que fue víctima de un delito en un año en casi el mismo lapso es de dos o tres veces mayor (Ver gráfico 21).

Si se analiza el gráfico 21 se podrá apreciar que durante el año 2003 el promedio de personas/hogares que sufrieron algún delito en el transcurso del año fue de 35,41%, siendo México, Venezuela y Argentina los que presentaban los porcentajes más altos, y Panamá, Uruguay y Honduras los que presentaban los más bajos. En los años siguientes, durante el 2004/2005 el promedio fue de 40,75%, significando un aumento del 5,34% respecto al año anterior. Cabe aclarar que en los datos de los años 2004/05 no se poseen los porcentajes de todos los países, a diferencia de los datos del 2003.

Por el lado de la región europea, el índice promedio de personas que fueron víctimas de uno o más delitos en 2004 fue de 15,7%. Los países que presentaron el mayor índice de victimización fueron Irlanda, Reino Unido y Estonia con un porcentaje de 20 a 21%, y los que presentaron los más bajos fueron España, Hungría y Portugal con un porcentaje de 9 a 10% (Ver gráfico 22).

En comparación con los datos de ambas regiones, se nota una clara diferencia en el alto porcentaje de victimización de la región sudamericana con la europea. La brecha entre ambas regiones llega a ser del doble a nivel general, y puede llegar a ser de hasta el triple si se compara en específico algún país de Sudamérica con otro de Europa.

Dependiendo del país sudamericano que se analice, puede que la razón principal de estos altos índices de inseguridad varíe con relación a otro de la región, de esta forma, ciertos países afrontarán la problemática del crimen organizado como el principal factor de influencia en la inseguridad del país, mientras que otros lo harán con problemas como las olas de asaltos y robos, el narcotráfico, el desempleo y la pobreza, etc.

En suma, la inseguridad es un problema por resolver en la mayor parte del mundo. Su incremento es global y ninguna nación del mundo escapa de ella, sin embargo, es indudable que la región sudamericana es una de las que presenta los niveles más altos

de inseguridad. Mientras en la región sudamericana en las últimas décadas se notó un incremento en la inseguridad, en otras partes del mundo la situación es diferente. Incluso en otros países que no forman parte de la región europea, como por ejemplo Estados Unidos, Australia, Canadá, se ha visto que los niveles de criminalidad han decrecido en las últimas décadas (Van Dijk et al, 2007). Todo apuntaría a que será cuestión de que toda la región sudamericana continúe planificando y mejorando en términos de seguridad ciudadana/turística, dado a que con el paso de los años se ha notado que este fenómeno de la inseguridad solo ha logrado ir en aumento, acarreando consigo malestares en la sociedad, y una gran incertidumbre de cara al futuro próximo.

# Capítulo VII. Comparación de casos

## 7.1 Análisis de casos

En esta sección del cuarto capítulo se incluyen los análisis y la comparación de las características actuales relacionadas a la inseguridad y el turismo en distintas urbes turísticas y en CABA. En el transcurso de esta parte se describe la forma en como la inseguridad afecta e impacta en la actividad turística de cada ciudad, de forma tal que pueda ser comparada con la inseguridad captada en el entorno turístico de CABA, y así ver las similitudes y diferencias que toma la inseguridad en cada ciudad.

### 7.1.2 El caso Barcelona

La ciudad de Barcelona es una ciudad española, capital del estado de Cataluña. Posee una población de 1.636.762 habitantes, su clima es mediterráneo y su economía se basa principalmente en los servicios, siendo el turismo, comercio, y trasportes los principales, seguidos por otros rubros como la industria y la construcción.

Conocida mundialmente por sus playas, su cultura, su gastronomía, y su arquitectura, es una de las ciudades más turística del mundo. Su importancia a nivel turístico trasciende más allá de lo nacional, dado a que la misma se ubica como una de las ciudades más visitadas del mundo. Según el informe anual de Euromonitor International<sup>31</sup> (Uno de los principales portales proveedores de información estratégica de mercado) acerca de las 100 ciudades más visitadas en 2019, la ciudad de Barcelona obtuvo el puesto 33 a nivel mundial, siendo la sexta ciudad más visitada de Europa, después de ciudades como Londres (3), París (6), Roma (16), Praga (22), y Ámsterdam (25).

El turismo en los últimos años se ha presentado como un sector de suma importancia para la ciudad, debido a su influencia en la vida de los locales. Acorde a los datos de la encuesta de percepción del turismo de 2019, la población de Barcelona considera que el sector turístico es el que aporta mayor riqueza a la ciudad con un 56%, destacándose muy por encima de cualquier otro sector, como la industria (5%), o la construcción (4,9%) (Ver gráfico 23).

A pesar de ser el sector económico que aporta mayor riqueza para la ciudad según los propios locales, en la actualidad también es uno de los sectores que provoca mayor

---

<sup>31</sup> Euromitor International. Top 100 city destinations: 2019 edition. Disponible en: <https://go.euromonitor.com/white-paper-travel-2019-100-cities.html#download-link>

preocupación y rechazo debido a su estrecha relación con sucesos marcados por la inseguridad.

Según el último barómetro semestral publicado en diciembre de 2019, la inseguridad es el principal problema de los barceloneses en su vida cotidiana con un 29,1 %, incluso más importante que la independización de la región de Cataluña, el acceso a la vivienda o la contaminación del medioambiente (Ver gráfico 24).

Si bien la inseguridad varía en todas las ciudades del mundo, Thome (2004) afirma que este fenómeno social afecta a todos los países, al punto tal que casi una tercera parte de los ciudadanos europeos se siente de alguna forma inseguro.

De acuerdo con el Anuario Estadístico 2018 del Ministerio del Interior de España<sup>32</sup>, la ciudad de Barcelona es la más insegura de todo el país, registrando 369.375 infracciones penales en el 2018, lo cual significó un aumento del 12,7% respecto al año anterior. De esta forma también lo ratificaba el periódico español El Mundo<sup>33</sup>, el cual afirmaba que según los datos de criminalidad en 2018 aportados por el Ministerio del Interior de España, la ciudad de Barcelona presentaba un índice de 119,85 delitos por cada 1000 habitantes, superando de esta forma muy por encima la media nacional de 45,61 por cada 1000 habitantes, siendo la ocupación de inmuebles (+85%) y la apropiación indebida (+83) las infracciones que mayor aumento tuvieron entre 2016 y 2019, seguido por los robos con violencia (+56%), las estafas(+54%), y los hurtos (+36%).

El creciente aumento de la inseguridad en Barcelona no solo acarrió un aumento desmedido de delitos como el robo o el hurto, sino que también provocó un evidente impacto negativo en la imagen de la ciudad y en su acreditada capacidad para atraer turistas. Tanto es así que a finales de octubre de 2019 el Grupo Parlamentario Popular en el Congreso propuso a la mesa del congreso de diputados una proposición no de ley acerca de medidas que se podrían llevar a cabo para apalear el aumento significativo de la inseguridad en Barcelona<sup>34</sup>. El parlamento, preocupado por la ola delictiva que atraviesa la ciudad, señalaba que se está volviendo habitual que la ciudad sea noticia por tiroteos, robos o apuñalamientos, sosteniendo su visión con ciertos datos objetivos de la inseguridad, como por ejemplo que se cometen una media de 20 delitos por hora,

---

<sup>32</sup> Ministerio del Interior de España. Anuario Estadístico 2018. Disponible en: <http://www.interior.gob.es/documents/642317/1204854/Anuario+Estad%C3%ADstico+del+Ministerio+del+Interior+2018/5a35fad7-5386-44fb-83ae-9b14e678cc4a>

<sup>33</sup> Periódico El Mundo. Estas son las ciudades más seguras e inseguras de España. 2019. Disponible en: <https://www.elmundo.es/espana/2019/05/14/5cda6cb6fc6c832a5b8b479e.html>

<sup>34</sup> Grupo Parlamentario Popular en el Congreso. Propuesta no de ley. 2019. Disponible en: [http://www.pp.es/sites/default/files/documentos/19.08.23\\_pnl\\_seguridad\\_en\\_barcelona.pdf](http://www.pp.es/sites/default/files/documentos/19.08.23_pnl_seguridad_en_barcelona.pdf)

que hubo un aumento de los hurtos denunciados entre el primer trimestre de 2016 con el de 2019 de 29%, y que los robos con violencia denunciados en el primer semestre del 2019 pasaron de 4.681 a 7.423, significando un incremento del 37% y una media diaria de 365 hurtos y 40 robos con violencia.

Por otro lado, la proposición alejaba que no es la mejor campaña para la ciudad que un diario muy importante de Alemania como lo es el Frankfurter Allgemeine hable de Barcelona como una “ciudad de ladrones” la cual “se hunde por la delincuencia”, agregando aparte otros sucesos de gran repercusión mediática que han afectado a la imagen de la ciudad.

Además de lidiar con la problemática de la inseguridad, la ciudad de Barcelona también enfrenta un serio problema de overtourism (relacionado con la carga turística en una ciudad) y turismofobia (movimiento social por parte de organizaciones que están en contra del turismo y de las personas que visitan su ciudad), los cuales impactan de forma negativa en la actividad turística, afectando tanto a turistas como a locales y acarreando por supuesto nuevos actos de inseguridad.

Tanto el overtourism como la turismofobia surgen y están directamente relacionados con la creciente evolución de prácticas poco sostenibles del turismo masivo. El concepto de overtourism es definido por la Organización Mundial del Turismo (2018) como el impacto del turismo en un destino, o partes de este, que influya excesivamente en la percepción de calidad de vida de los ciudadanos y/o en la calidad de experiencias de los visitantes de forma negativa. Este concepto es consecuencia de una mala gestión de otro concepto denominado capacidad de carga, el cual según la OMT (2018) se refiere al máximo número de personas que pueden visitar un destino turístico al mismo tiempo sin causar destrucción de lo psicológico, económico, y el medioambiente sociocultural y una disminución inaceptable en la calidad de la satisfacción de los visitantes.

En varias ciudades, como Berlín, Venecia, o Barcelona, la alta densidad de turistas, y la ocupación y privatización del espacio público han generado que cada vez más residentes y colectivos locales estén redireccionando las agendas políticas de los gobiernos municipales hacia los temas de índole turísticos (Milano, 2017). De esta forma el overtourism se ha vuelto un problema de todos los agentes (agentes públicos, sector privado, turistas, residentes) que participan tanto directa como indirectamente en la industria turística, desencadenando que los destinos urbanos turísticos que sufren este problema hayan empezado a enfrentarlo a través de protestas, campañas en contra del turismo masivo, o incluso ataques a los propios turistas que visitan las ciudades,



ocasionando así cierto grado de inseguridad turística y malestares en la experiencia de los visitantes.

Según Milano (2017) en su informe “Overtourism y Turismofobia: Tendencias globales y contextos locales” ciudades como Berlín, Venecia o Barcelona, presentan el mismo escenario, aunque con características distintas, de saturación turística.

En el caso de Barcelona, la ciudad hace más de una década que ha empezado a sufrir overtourism. Esto ha devenido en un gran malestar en torno a la actividad turística, el cual se debe al creciente número de visitantes que llegan a la ciudad cada año.

Desde la década del 2000 la ciudad de Barcelona registra un crecimiento constante en la llegada y pernoctaciones turísticas, lo cual conjuntamente ha incrementado el aumento de hoteles, de plazas turísticas, y de viviendas de uso turístico.

La oferta y el número de plazas de hoteles han pasado de 118 establecimientos hoteleros en 1990 a 442 en 2019 (Ver gráfico 25) y de 18.569 plazas de hoteles en 1990 a 73.173 en 2019 (Ver gráfico 26). Este aumento de plazas ha contribuido también al aumento de pernoctaciones el cual paso de 3.795.522 en 1990 a 19.852.416 millones en 2019 (Ver gráfico 27).

Al persistente incremento de la cantidad de hoteles, plazas, y pernoctaciones, se debe sumarle la gran llegada de turistas por año que explican dichas evoluciones en las variables anteriormente vistas en los gráficos. En el 2019 la llegada de turistas fue de 9.472.562<sup>35</sup>, lo cual significaría que teniendo en cuenta que la ciudad de Barcelona posee 1.636.762 habitantes, la llegada de total de turistas se traduciría en hasta 6 veces más que la población total de la ciudad, quedando claro el grave caso de overtourism que está sufriendo Barcelona.

Como se citó anteriormente, este constante crecimiento en el turismo está produciendo un gran malestar en gran parte de la población local de la ciudad. Dicho molestar se plasmaba en la percepción negativa que tenía el turismo en la ciudad en 2017, en donde por primera vez desde 2011 el turismo fue identificado como el problema más grave de la ciudad por los propios barceloneses (Ver gráfico 28).

Dicha percepción negativa, principalmente relacionada con el aumento de precios de compra y alquiler de vivienda, y la privatización y congestión del espacio público, produjo que distintas asociaciones o grupos de personas se mostrasen en contra del turismo en

---

<sup>35</sup> Informe de la actividad turística. Observatorio turístico de Barcelona. 2019. Disponible en: [https://www.observatoriturisme.barcelona/sites/default/files/C%C3%A0psula\\_1\\_IAOTB19.pdf](https://www.observatoriturisme.barcelona/sites/default/files/C%C3%A0psula_1_IAOTB19.pdf)

la ciudad, focalizando sus reclamos en contra del turismo masivo y sus políticas o reglamentaciones.

Asociaciones como la ABTS (Asamblea de barrios por un turismo sustentable) han luchado en contra de la presión turística realizando campañas sobre el decrecimiento turístico en Barcelona. Algunas de sus propuestas han sido:

- Cancelar la promoción pública del turismo.
- Profundizar e implementar un debate ciudadano abierto en torno al desarrollo turístico en la ciudad.
- Obtener representación vecinal en los consejos directivos del puerto y el aeropuerto.
- Fiscalizar la financiación de fondos públicos del consorcio público-privado de Turismo de Barcelona.

Otra de las asociaciones que luchan en contra del turismo en la ciudad de Barcelona es el grupo antisistema denominado ARRAN. Este grupo es una organización juvenil catalana que se define como la organización juvenil independentista más grande y fuerte de los países catalanes. Es habitual identificarlos como una filial joven de la CUP (Candidatura d'Unitat Popular) y sus acciones tienen como objetivo luchar para frenar el turismo masivo. En los últimos años este grupo se ha adjudicado varios ataques en contra del turismo no solo en la ciudad de Barcelona, sino también en ciudades turísticas como Palma de Mallorca o Valencia. Dentro de sus ataques en las distintas ciudades, los que se destacan en la ciudad de Barcelona son:

1. Un ataque ocurrido el 27 de julio de 2017 a las 11hs, en el cual cuatro encapuchados asaltan un autobús turístico que se encontraba enfrente del estadio del club de futbol Barcelona. Los encapuchados le pincharon las ruedas y le hicieron una pintada con un claro mensaje en el frente del autobús que decía: El turismo mata a los barrios<sup>36</sup>.
2. En el verano de 2018 dos activistas del grupo se encadenaron a uno de los monumentos que se encuentra dentro del parque Park Guell, uno de los parques más concurridos por turistas. Además de encadenarse, los activistas mostraron una pancarta con la frase "Basta de turismo masivo"<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> Portal de noticias Crónica Global. Un grupo de encapuchachos asalta un bus turístico en Barcelona.2017. Disponible en: [https://cronicaglobal.elespanol.com/vida/encapuchados-asalta-bus-turistico\\_78886\\_102.html](https://cronicaglobal.elespanol.com/vida/encapuchados-asalta-bus-turistico_78886_102.html)

<sup>37</sup> Diario El País. Activistas de Arran se encadenan al dragón del Park Güell para protestar contra el turismo. 2018. Disponible en: [https://elpais.com/ccaa/2018/06/19/catalunya/1529394344\\_263530.html#:~:text=Dos%20activistas%20de%20la%20organizaci%C3%B3n,de%20turismo%20masivo!%22\).](https://elpais.com/ccaa/2018/06/19/catalunya/1529394344_263530.html#:~:text=Dos%20activistas%20de%20la%20organizaci%C3%B3n,de%20turismo%20masivo!%22).)

3. En otro suceso también sucedido en el verano de 2018, dos activistas ingresaron a un bus turístico que se encontraba haciendo su recorrido por la zona de las playas de la Vila Olímpica y comenzaron a encender bengalas de humo en la parte superior del bus, mostrando además un cartel con la frase “Paremos la masificación turística en los países catalanes” (Rufas, 2018).
4. El 2 de julio de 2019 integrantes del grupo ingresaron a La Pedrera, uno de los edificios modernistas más conocidos y turísticos de Barcelona, y desplegaron una pancarta en contra del turismo masivo con la frase “El turismo mata la ciudad”<sup>38</sup>.
5. Dos semanas después del ataque a La Pedrera, el 16 de julio de 2019, se produce un doble ataque en contra del turismo, esta vez con participación de otro grupo activista denominado Batzac. Este grupo atacó un bus turístico arrojándole pintura blanca, provocando que 8 turistas tengan que ser luego atendidos por el personal de Turismo Barcelona. En el mismo día, activistas del grupo Arran se encadenaron en el frente y arrojaron pintura roja sobre el edificio del Consorcio de Turismo de Barcelona<sup>39</sup>.

Cabe resaltar que todos estos ataques han sido adjudicados por el grupo Arran a través de sus redes sociales, en los cuales luego de cometer los distintos ilícitos suelen postear imágenes de los atacantes en el sitio damnificado con distintas frases en contra del turismo masivo.

En síntesis con el caso de Barcelona, en comparación con CABA, la ciudad de Barcelona no solo debe enfrentar el problema de la inseguridad ciudadana y sus alarmantes niveles, como también sucede en CABA, sino que además se enfrenta a un serio problema de overtourism, el cual acarrea a la turismofobia por parte de ciertos grupos activistas, que a su vez lo traducen en ataques y manifestaciones que no solo ponen en riesgo la seguridad de los turistas sino también que destruyen o dañan el patrimonio de la ciudad, sus edificios, y la imagen turística.

Luego de analizar en capítulos anteriores las formas en las que se presenta la inseguridad en CABA, queda claro que las problemáticas como overtourism y turismofobia que afronta la ciudad de Barcelona no suceden ni poseen antecedentes en la Ciudad de Buenos Aires. Gran parte de esto se debe a que CABA solo recibió en el

---

<sup>38</sup> Portal de noticias Crónica Global. Arran asalta La Pedrera en Barcelona. 2019. Disponible en: [https://cronicaglobal.espanol.com/politica/arran-la-pedrera-barcelona\\_257913\\_102.html](https://cronicaglobal.espanol.com/politica/arran-la-pedrera-barcelona_257913_102.html)

<sup>39</sup> Diario El Independiente. Ocho turistas atendidos en Barcelona tras el ataque de anticapitalistas contra un autobús. 2019. Disponible en: <https://www.elindependiente.com/politica/2019/07/17/ocho-turistas-atendidos-barcelona-tras-ataque-anticapitalistas-autobus/>

2019 alrededor de 2,9 millones de turistas comparados con los más de 9 millones que recibió Barcelona, lo cual deja más que manifiesto la clara sobre carga turística que está padeciendo la ciudad europea, lo cual ha devenido en nuevas acciones de inseguridad como los ataques de ARRAN hacia los turistas.

Para las grandes ciudades, el hecho de incrementar la llegada de turistas es un punto positivo que todas quieren lograr, sin embargo, en vista de lo que sucede en Barcelona, es importante siempre considerar que un mayor flujo de arribo de turistas a la ciudad no solo provocara mejoras en lo económico o en lo laboral, sino que también puede ocasionar ciertos tipos de problemas si no se posee políticas y planes turísticos que sepan cómo manejar cuestiones como el overtourism.

Al fin y al cabo, todo pareciera indicar que el lado bueno de poseer una buena cantidad de turistas que visitan la ciudad cada año puede verse opacado por los inconvenientes que esto puede acarrear a los locales y los propios turistas.

Para poder mejorar estos inconvenientes, será responsabilidad de las autoridades pertinentes poder examinar lo que está ocurriendo en términos de inseguridad y turismo en Barcelona, de manera tal que pueda buscarse una salida donde se garantice la explotación de un turismo sustentable y seguro para todos.

### **7.1.2 El caso Acapulco**

La ciudad de Acapulco es una ciudad mexicana que se encuentra ubicada en el estado de Guerrero, en la costa sur del país. Actualmente es la ciudad más grande del estado de Guerrero y una de las ciudades turísticas más importantes de México. Posee una población de 789, 971 habitantes, su clima es subhúmedo cálido y su economía se basa principalmente en los servicios, destacándose el turismo en gran medida, seguido por el comercio, la industria y la agricultura.

Conocido tanto nacional como internacionalmente como un tradicional destino de sol y playa, Acapulco llegó a ser un destino potencial y el mayor aportador del PIB en el estado de Guerrero, ya que tan solo en Acapulco poco más del 87% de sus ingresos totales provienen del turismo (Sánchez, 2016, como se cita en Segura, 2016). Sin embargo, en los últimos años este destino turístico fue perdiendo aquella brillantez y fama internacional que solía caracterizarlo debido a la influencia del aumento de la delincuencia y violencia que ha tomado lugar en la ciudad, creando de esta forma una mala imagen del lugar y provocando la disminución de la llegada de turistas nacionales y principalmente internacionales (Segura, 2016).

Algunos de los datos oficiales que demuestran esta pérdida de turistas internacionales en Acapulco lo brinda la agencia Moody's, quien a través de un informe afirma que el turismo internacional en Acapulco cayó un 63% entre 2012 y 2017, sumando que el PIB del estado de Guerrero creció 0% en términos reales en ese último año (Gómez, 2019).

Por otra parte, en concordancia con los datos brindados por la agencia Moody's, si se observa los datos brindados por el INEGI (Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía de México) en sus anuarios estadísticos del estado de Guerrero, se puede apreciar por medio de la tabla 7 como desde el año 2012 la llegada de turistas nacionales e internacionales a establecimientos de hospedaje en la ciudad de Acapulco refleja un decrecimiento anual repetitivo por parte de turistas internacionales, mientras que la llegada de turistas nacionales a la ciudad se mantiene estable y con un crecimiento anual desde el año 2014 al 2017<sup>40</sup>.

En base a los datos brindados en la tabla 7, en el año 2008 la ciudad registro el mayor número de llegadas de turistas internacionales a establecimientos de hospedaje (hoteles de 1 a 5 estrellas), luego entre 2009 y 2011 se notó un gran decrecimiento de más del 50%, para luego volver a repuntar una suba en 2012 y seguir con la tendencia decreciente en los años posteriores hasta el 2017.

Mientras el turismo internacional fue decreciendo en los últimos años, el turismo nacional se mantuvo estable y con una suba escalonada desde el año 2014, tratando de esta forma de compensar el porcentaje negativo de la llegada de turistas internacionales. De acuerdo con el observatorio turístico, gastronómico, y sustentable del estado de Guerrero, en el 2018 el 90% de las personas que visitaron Acapulco fueron ciudadanos mexicanos (Galarce Sosa, 2019), lo cual demuestra la gran afluencia de turistas nacionales en este destino.

Uno de los factores determinantes que llevo a la ciudad de Acapulco a perder gran parte de su turismo internacional y a afectar su imagen como destino turístico a sido los niveles de delincuencia que se vive en esta ciudad. Respecto a esto, Segura (2016) afirma:

La delincuencia que se llega a observar principalmente derivada de hechos violentos en cualquier destino ha llegado a ser un factor altamente importante en la construcción de la imagen turística de un lugar. Estos acontecimientos suelen manifestar en los turistas miedo y pánico, creando de esta manera una imagen negativa del lugar y por consecuencia provoca que el potencial del destino disminuya significativamente, generando una baja en la llegada de turistas a la zona. La delincuencia, por tanto, influye

---

<sup>40</sup> Anuarios estadísticos del estado de Guerrero. Disponible en:  
<https://www.inegi.org.mx/app/publicaciones/>

de gran manera en la toma de decisión para seleccionar un destino y por consecuencia los turistas cancelan o dejan de visitar ciertos destinos donde la delincuencia tiene un grado alto en delitos. (p.1)

Dicha delincuencia que padece la ciudad de Acapulco no solo produjo una imagen sumamente negativa en el destino sino también una disminución en la entrada de divisas, y que muchos comerciantes de la ciudad tuvieran que cerrar sus locales, o que por causa de la disminución del turismo solo pudieran abrir los fines de semana debido al miedo de las personas de salir en las noches. Lo cual deja en manifiesto el gran golpe económico que ocasiona la inseguridad en el rubro turístico de Acapulco.

En los últimos años la imagen turística que ha adquirido la ciudad de Acapulco ha sido predominantemente negativa. Esto se debe en parte a su aparición en noticias relacionadas a su inseguridad, violencia y delincuencia en los medios de comunicación e informes. Uno de los ejemplos más recientes es el informe anual que en el año 2019 el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal (CCSPJP) publicó acerca de las 50 ciudades más violentas de todo el mundo<sup>41</sup>. Esta organización civil mexicana realiza este informe analizando la cantidad de homicidios por cada 100.000 habitantes de aquellas ciudades que superan los 300.000 habitantes. Cabe resaltar que solo computan los homicidios intencionales o muertes por agresión. En su último informe la ciudad de Acapulco se ubicó en el segundo lugar, siendo la ciudad de Tijuana la primera en la lista. Acapulco registró una tasa de 110.50 homicidios por cada 100.000 habitantes, mientras que Tijuana presentó una tasa del 138.26 homicidios por cada 100.000 habitantes.

Los resultados de este informe son tomados como referencia tanto por medios de comunicación como por organizaciones, ambos de índole local e internacional, por lo tanto, estas últimas cifras no ayudaron para nada a la imagen de la ciudad, la cual por informes de esta índole y por sus niveles de delincuencia y violencia se ha visto muy damnificada como urbe turística.

Otro de los informes que muestra el impacto negativo de la inseguridad en la ciudad de Acapulco es el presentado por el Banco de México en 2018 en el cual mide la actividad económica en las principales zonas turísticas de playa en México.

Según las estimaciones del informe existe una gran heterogeneidad en el grado de crecimiento económico entre los distintos destinos de playa en México, esto puede estar influenciado por múltiples factores, entre los que se destacan dos por importancia: los

---

<sup>41</sup> Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal. Las 50 ciudades más violentas del mundo. 2019. Disponible en: <http://seguridadjusticiaypaz.org.mx/files/estudio.pdf>

destinos turísticos que se orientan al turismo receptivo y los niveles de inseguridad en dichas zonas (Banco de México, 2018).

Por medio del grafico 29 del informe del Banco de México, el cual muestra el crecimiento de la actividad turística y la participación de los turistas internacionales, se pudo observar que claramente la ciudad de Acapulco es la ciudad que tuvo el menor crecimiento relativo a su PIB en comparación con el resto de las urbes turísticas de playa. Esta diferencia en el desempeño económico de estas zonas turísticas de playa no solo se debe a los factores como la infraestructura o promociones turísticas, sino que también puede estar relacionada con otro factor, en particular, con el de los niveles de inseguridad. Con respecto a este factor, el Banco de México (2018) sostiene:

Cabe destacar el caso de Acapulco, el cual está muy por encima en la medición de inseguridad y es el destino de playa estudiado con menor crecimiento en su actividad económica. Esta información también es corroborada por los directivos empresariales entrevistados por el citado Reporte de Economías Regionales del Banco de México (2018), quienes mencionan que la demanda por sus servicios se ve afectada negativamente por los niveles de violencia e inseguridad en la localidad. (p.20)

Otro dato que ratifica la mala actuación de Acapulco en relación a su crecimiento económico con el resto de los destinos de sol y playa en México es el grafico 30 el cual muestra la relación entre el crecimiento de la actividad turística y los homicidios por cada 100.000 habitantes por zona turística. Dicho grafico indica que la ciudad de Acapulco se encuentra como la ciudad con el peor rendimiento de actividad económica debido a su elevada tasa de homicidios, la cual como se mencionó anteriormente, logro provocar que la ciudad se posicione como la segunda ciudad más violenta del mundo en 2018.

Todos estos indicadores que se han mostrado hasta el momento, como la caída en arribos de turistas internacionales, el golpe económico que esta caída supuso a los comerciantes que trabajan con el turismo, los informes nacionales que han estudiado el nivel de inseguridad en la ciudad y como esto ha afectado a la industria turística, tienen su origen en gran parte debido la lucha de los carteles de narcotráfico que se disputan el control del tráfico de droga en la ciudad.

El incremento de la violencia y la delincuencia en el estado de Guerrero se explica de cierto modo por la evolución que se ha dado a medida que se fue multiplicando las organizaciones criminales (Pantoja, s.f). En la actualidad 16 células criminales han sumido a Acapulco en una ola de violencia, siendo el Cartel Independiente de Acapulco (CIDA) el cartel más fuerte y con mayor control de la ciudad, seguido por el cartel de



Los Virus, y otras 14 pandillas que actúan por cuenta propia en colonias suburbanas y comunidades rurales (Infobae, 2019).

Esta fragmentación de los carteles presenta mayores problemas para el gobierno pues las organizaciones pueden funcionar más fácilmente porque no son tan perceptibles (Rosen y Zepeda Martínez, 2015). Además, este surgimiento de las organizaciones de menor tamaño, las cuales se ligan a territorios más pequeños, trajo consigo una serie de cambio en el modus operandi en el estado de Guerrero. Con respecto a esto, Sánchez Valdés (2015) señala que:

Mientras que un cártel de la droga puede perder el control de un municipio, ya que domina una gran extensión territorial, una de estas organizaciones regionales debe defender a toda costa el municipio, debido a que el mismo representa un porcentaje importante de sus ingresos y perderlo puede significar la extinción de la organización. (p.9)

Para no ver descender sus ganancias, estas organizaciones criminales se vieron obligados a diversificar sus actividades ilegales en las cuales participan para así tratar de sustituir sus fuentes de ingreso. El problema de esto radica en que muchas de estas actividades requieren un uso cada vez más excesivo de violencia que pueden llegar a verse reflejado en escarmientos, secuestros, violencia física, muertes, o enfrentamientos que solo perjudican cada vez más la seguridad de los locales y turistas y la imagen de la ciudad (Sánchez Valdés, 2015).

Para contextualizar de mejor forma todo lo planteado hasta aquí en termino de inseguridad, violencia, delincuencia, y turismo, se utilizará otro informe presentado por el Banco de México en 2019, en el cual se analiza el efecto de la percepción de inseguridad en el turismo internacional de todo México entre 2008-2018. De esta manera no solo se podrá apreciar cómo afecta la inseguridad en todo el país, sino que se podrá usar la información brindada para analizar a la ciudad de Acapulco en particular.

El informe se basa en una serie de estimaciones que realizan en base a datos ligados a la inseguridad en internet y la llegada de turistas internacionales. Una de esas estimaciones calcula que en caso de que la percepción de la inseguridad se hubiese mantenido en los niveles que poseía antes del segundo trimestre de 2017, la tasa de crecimiento trimestral de los arribos de turistas internacionales durante el 3 trimestre de 2017 y el 4 trimestre de 2018 hubiera sido mayor en un rango que varía entre un 0,83% a 1,10% dependiendo el destino. En cuanto al crecimiento a nivel nacional, se estima que de haberse mantenido la percepción de seguridad en los niveles observados entre 2013 y el primer trimestre de 2017, hubieran llegado al país aproximadamente 335,000



arribos internacionales más al total observado entre el segundo trimestre de 2017 y 2018 de 35.4 millones (Banco de México, 2019) (Ver gráfico 31).

En el caso de la ciudad de Acapulco en concreto, al observar el gráfico 31 se aprecia como los efectos de la inseguridad y su percepción por parte de los turistas internacionales en sus búsquedas de internet han provocado una contracción de su demanda en un 0,84% durante el tercer trimestre de 2017 y el cuarto de 2018.

En síntesis, todo lo analizado hasta el momento en torno a la violencia y la delincuencia en Acapulco (Ocasionada en gran parte por los carteles de narcotráfico) ha impactado severamente en sectores como la economía y el turismo, y en la percepción de seguridad principalmente. Como resultado del aumento de la violencia y la delincuencia, los comerciantes de la ciudad han sido víctimas de extorsiones y ataques por parte de las agrupaciones de narcotraficantes, y otros han tenido que cerrar sus locales por la baja de llegadas de turistas. Por otra parte, los residentes locales han incrementado su percepción de miedo e inseguridad, como así también los turistas internacionales quienes han ido en gran decrecimiento a lo largo de los últimos años.

En la actualidad, por medio de su imagen turística y sus estadísticas oficiales, la ciudad de Acapulco se encuentra en un gran dilema en relación a su capacidad de garantizar una recepción segura a los turistas. Esto nos lleva a asimilar que tanto Acapulco como CABA afrontan casi el mismo problema de inseguridad, basándose por el lado de la ciudad mexicana por culpa del aumento del narcotráfico y en consiguiente por el aumento de la violencia y la delincuencia, y en el caso de CABA por sus elevados niveles de inseguridad ciudadana que provocan los actos de robo o hurtos, producto de una realidad marcada por una gran necesidad socioeconómica.

Aunque el origen de la inseguridad varíe entre cada ciudad (narcotráfico para Acapulco y problemas socioeconómicos para CABA) el fondo del asunto es el mismo para ambas ciudades, es decir, desafortunadamente ambas se encuentran envueltas en una realidad donde la inseguridad azota a la vida de los locales y turistas, y al entorno turístico.

# Conclusiones

A lo largo de la presente investigación se pudo observar como la inseguridad se ha hecho y se hace presente en la actividad turística no solo de la Ciudad de Buenos Aires sino también en aquellas elegidas para realizar la comparación, es decir, Acapulco y Barcelona. Tomando como parámetro de estudio estas tres ciudades se ha comprobado que la presencia de inseguridad turística en las ciudades puede conllevar a una serie de malos aspectos (descenso en la llegada de turistas, menor ingreso de divisas, cierres de negocios, malestar en la población local, mayores delitos, influencia negativa en la decisión de las personas) que pueden ser perjudiciales para la industria turística de cualquier urbe. En este sentido, debido a estos efectos perjudiciales tanto para la ciudad como para los turistas y los locales, las personas comenzaron a tomar en consideración cada vez más a la seguridad como un punto clave al momento de analizar y elegir un destino al cual visitar, por lo cual se considera que todos aquellos aspectos que entran en juego en relación a la seguridad turística, como por ejemplo un buen uso de los recursos humanos/tecnológicos, el compromiso del sector público/privado, y el cumplimiento de leyes, son los que deben de tenerse en consideración para una planificación seria que contribuya a mejorar la seguridad de un destino, la vida diaria de los locales, y la experiencia de los turistas. Dicho esto, se cree pertinente que se deba trabajar en el aspecto de la inseguridad turística con la relevancia que se merece, de modo que no solo se trate de maquillar u omitir su presencia, sino que se acepte como tal y se le dé la importancia adecuada de forma tal que se proyecte métodos de trabajo a futuro para alivianar su impacto en el turismo.

En cuanto a la Ciudad de Buenos Aires en concreto, se ha comprobado que la inseguridad turística que predomina está fuertemente vinculada a los robos y hurtos provocados por delincuentes en la vía pública. Al momento de analizar y comparar las características relacionadas a la inseguridad turística en CABA, Acapulco y Barcelona, se ha llegado a la conclusión que los tipos de inseguridades turísticas que atraviesan las ciudades elegidas difieren uno de la otra. Mientras en CABA sus factores de inseguridad se asocian a fuertes problemas socioeconómicos que provocan que las personas decidan salir a robar a locales y turistas, en Acapulco la situación actual se relaciona mayormente al vínculo que posee el narcotráfico con la ciudad y el turismo, y en la ciudad de Barcelona con su sobrecarga turística que provoca el rechazo y el ataque de asociaciones civiles en contra del turismo, y sus altos niveles de delincuencia. En definitiva, se puede afirmar que la inseguridad turística puede

presentarse en cualquier ciudad del mundo y la misma adopta características diferentes en cada destino.

En correlación con el párrafo anterior, es importante destacar que se ha visto que CABA, a pesar de poseer altos niveles de delincuencia según sus datos estadísticos y haber sido sede y noticia por ataques a turistas en los últimos años, ha avanzado en asuntos concernientes a la seguridad y cuidado de los turistas. A las iniciativas a nivel público para la protección de los turistas como la Defensoría del Turista o la policía turística, se le suma distintas estrategias que han sido creadas para continuar contribuyendo a la búsqueda de una seguridad turística de calidad. Queda claro que aun la ciudad debe mejorar en muchos aspectos y que su vulnerabilidad aun es notable, sin embargo, con el compromiso y la voluntad tanto de los agentes públicos como privados, y de los actores que se encuentran envueltos en la actividad turística de la ciudad (profesionales del turismo, guías, estudiantes, empresarios, agentes de viajes, etc.), La Ciudad Autónoma de Buenos Aires podrá ir avanzando en materia de seguridad turística, al punto tal que logre garantizar que las estrategias a implementar para el cuidado de los turistas sean lo más eficaces posible.

A modo de cierre, se puede concluir que por medio de esta investigación se buscó contextualizar, a través de las comparaciones entre ciudades, el fenómeno global de la inseguridad turística, de manera que se pueda dimensionar la magnitud actual de la problemática en todo el mundo. Además, a través de los hallazgos cualitativos y cuantitativos en asuntos correspondientes al análisis de la inseguridad turística en las ciudades, se pretendió aportar una mirada en la cual se apunte a futuro a considerar cada vez más el aspecto de la inseguridad en el turismo, dado a que la misma es un factor cada vez más determinante para las personas al momento de decidir por un destino y su control es de vital importancia para el éxito y el buen funcionamiento de una ciudad turística.

En conclusión, por medio de toda la información tratada a lo largo de la investigación, también se procuró brindar un sostén que pueda ser utilizado para concientizar de la importancia de la seguridad en el turismo y de cómo su mal tratamiento puede devenir en múltiples problemas para el rubro turístico de una ciudad. Luego de todo lo tratado en cada sección, se cree importante recalcar que todo esfuerzo en combatir a la problemática de la inseguridad debe ser hecho en conjunto, y además debe ser pensado para que pueda proteger la mayor cantidad de personas posible y que perdure a lo largo del tiempo.

# Bibliografía

- Arnos Martínez, A., Vozmediano Sanz, L., & Martínez de Taboada Kutz, C. (2018). Inseguridad subjetiva y representaciones sociales de la delincuencia. *Universitas Psychologica*, 17(2), 1-14.
- Banco de México. (2018). Medición de la Actividad Económica en las Principales Zonas Turísticas de Playa en México a través de la Luminosidad Fotografiada desde el Espacio. Disponible en <https://www.banxico.org.mx/publications-and-press/banco-de-mexico-working-papers/%7B923D7EC8-0F2C-0AF1-95EF-4CE2ECFDAE71%7D.pdf>
- Banco de México. (2019). El Efecto de la Percepción de la Inseguridad sobre el Turismo Internacional en México, 2008 - 2018: Un Análisis Regional. Disponible en <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-economias-regionales/recuadros/%7B90FFEBF0-C57A-110C-0377-AB06E024D884%7D.pdf>
- Bentancourt, J. A. Z. (2012). La inseguridad y la seguridad ciudadana en América Latina. Recuperado el día 6 de mayo de 2020, de <http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20121123043123/Lainseguridadylaseguridadciudadana.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado el 28 de octubre de 2020, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boullon, R. (2006). Planificación del espacio turístico. Recuperado el 19 de enero de 2020, de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/02/Planificaci%C3%B3n-del-espacio-tur%C3%ADstico-de-Roberto-C.-Boullon-PDF.pdf>
- Bras, M. D. F. (2012). Turismo e segurança: Efeito da percepção de risco na escolha do destino turístico: O caso do Algarve. Tesis doctoral. Universidad de Algarve.
- Castel, R. (2008). La inseguridad social ¿Qué es estar protegido? Recuperado el 2 de febrero de 2020, de <http://www.campusvirtual.unt.edu.ar/mod/resource/view.php?id=78828>
- Corsalini, C. (2019). Las vacaciones soñadas de un turista sueco que terminaron en tragedia. Perfil. Recuperado el 11 de junio de 2020, de <https://www.perfil.com/noticias/sociedad/las-vacaciones-sonadas-de-un-turista-sueco-que-terminaron-en-una-tragedia.phtml>
- Galarce Sosa, K. (2019). Inseguridad, principal amenaza para el turismo en Acapulco: Observatorio. Quadratin Guerrero. Recuperado el 20 de junio de 2020, de <https://guerrero.quadratin.com.mx/inseguridad-principal-amenaza-para-el-turismo-en-acapulco-observatorio/>
- Garza Carcas, C. (2017). Prevención y seguridad ciudadana desde el punto de vista de la intervención policial y la criminología aplicada. Especial referencia a la violencia de género. Tesis final de grado. Universidad Jaime I.

Gómez, R. G. (2019). Acapulco pierde en 5 años 63% del turismo extranjero por crimen y Guerrero no crece: queda en 0%. Sin embargo.mx. Recuperado el 20 de junio de 2020, de <https://www.sinembargo.mx/07-03-2019/3547045>

Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 4(21), 141-158.

Holcomb, J., & Pizam, A. (2006). ¿Do incidents of theft at tourist destinations have a negative effect on tourists' decisions to travel to affected destinations? En Mansfeld, Y., & Pizam, A. (Ed.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*, (pp. 105- 124). Oxford, Butterworth-Heinemann.

Huesca González, A., Grimaldo Santamaria, R. (s.f). El estudio de la inseguridad subjetiva: Principales componentes. *Barataria*, pp. 612-623.

Kessler, G. (2015). El sentimiento de inseguridad: sociología del temor al delito, Buenos Aires, Argentina, Siglo Veintiuno.

Korstanje, M. (s.f.-a). Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo?

Korstanje, M. (s.f.-b). Seguridad y terrorismo en un mundo global: Discutiendo la perspectiva según Sevil Somnez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow. *Études caribéennes*, pp. 31-32.

Korstanje, M. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo e Sociedade*, 5(2), 368-390.

Manuera Aleman, J. L. & Rodríguez Escudero, A. I. (2007). Estrategias de Marketing: Un enfoque basado en el proceso de dirección. Recuperado el 22 de enero de 2020, de [https://books.google.com.ar/books?id=aj7wABSD7-MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ar/books?id=aj7wABSD7-MC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Milano, C. (2017). Overtourism y Turismofobia: Tendencias globales y contextos locales. Barcelona: Ostelea School of Tourism & Hospitality. Disponible en: [http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea\\_informe\\_overtourism\\_y\\_turismofobia.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea_informe_overtourism_y_turismofobia.pdf)

Moreno Ponce, J. A. (2016). La inseguridad ciudadana como proceso de "territorialización": aproximación conceptual y teórica. *Desafíos*, 28(2), 145-176.

Muratori, M. & Zubietta, E. (2016). La inseguridad subjetiva como mediadora del bienestar social y clima emocional. *Psicodebate*, 16 (2), 95-120.

Naciones Unidas. (2015). Declaración de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas. Disponible en [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)

Nogueira Ferreira Leite, H. M. (2015). As Incivilidades e o sentimento de insegurança dos turistas internacionais: Um estudo exploratório na cidade de Lisboa. Tesis de maestría. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Organización Mundial de Turismo. (1997). Seguridad en Turismo: Medidas prácticas para los destinos. Recuperado el día 8 de abril de 2020, de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284402199>

Organización Mundial de Turismo. (2018). 'Overtourism'? – Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Executive Summary, OMT,

Madrid, Recuperado el 18 de junio de 2020, de <https://doi.org/10.18111/9789284420070>.

Organización Mundial de Turismo. (2019). Definiciones de turismo de la OMT, OMT, Madrid, Recuperado el 22 de junio de 2020, de <https://doi.org/10.18111/9789284420858>

Otamendi, A. (2008). Interpretaciones sobre seguridad ciudadana y sobre el rol del Estado de los argentinos. Disponible en <https://www.resdal.org/experiencias/lasa2009-paper-otamendi.pdf>

Panosso Netto, A y Lohmann, G. (2012). Teoría del turismo. Recuperado el 19 de enero de 2020, de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>

Pantoja, C. (s.f). La permanente crisis de Guerrero. En Manaut, R. B., & Quezada, S. A. Atlas de la seguridad y defensa de México, pp. 207-219. Ciudad de México. Atril Excelencia.

Rosen, J. D., & Zepeda Martínez, R. (2015). La guerra contra el narcotráfico en México: Una guerra perdida. Reflexiones, 94(1),153-168.

Ruiz Segura, G. (2016). La delincuencia como factor influyente en la construcción de la imagen turística en acapulco. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de México.

Salvia, A., Muratori, M., Rodríguez Espínola, S. (2016). Victimización e inseguridad subjetiva en la población urbana de la Argentina (2010-2015) [en línea] Documento de trabajo. Observatorio de la Deuda Social Argentina. Universidad Católica Argentina. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/investigacion/victimizacion-inseguridad-subjetiva-argentina.pdf>

Sánchez Valdés, V. M. (2015). ¿Cómo se puede reducir la violencia en Guerrero? Disponible en [https://www.academia.edu/34308756/C%C3%B3mo\\_se\\_puede\\_reducir\\_la\\_violencia\\_en\\_Guerrero](https://www.academia.edu/34308756/C%C3%B3mo_se_puede_reducir_la_violencia_en_Guerrero)

Sancho, A. (1998). Introducción al turismo. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Soriano, F. (2017). El turista estadounidense atacado en La Boca fue apuñalado en el corazón y esta grave. Infobae. Recuperado el 11 de junio de 2020, de <https://www.infobae.com/sociedad/policiales/2017/12/08/el-turista-estadounidense-atacado-en-la-boca-fue-apunalado-en-el-corazon-y-esta-grave/>

Tarlow, P. E. (2014). Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.5555/2843510>

Thome, H. I. (2004). Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.

Tudela, P. (2006). Naturaleza y magnitud de los problemas de violencia delictiva e inseguridad en América Latina y el Caribe (CIDEPOL). Disponible en <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15816/naturaleza-y-magnitud-de-los-problemas-de-violencia-delictual-e-inseguridad-en>

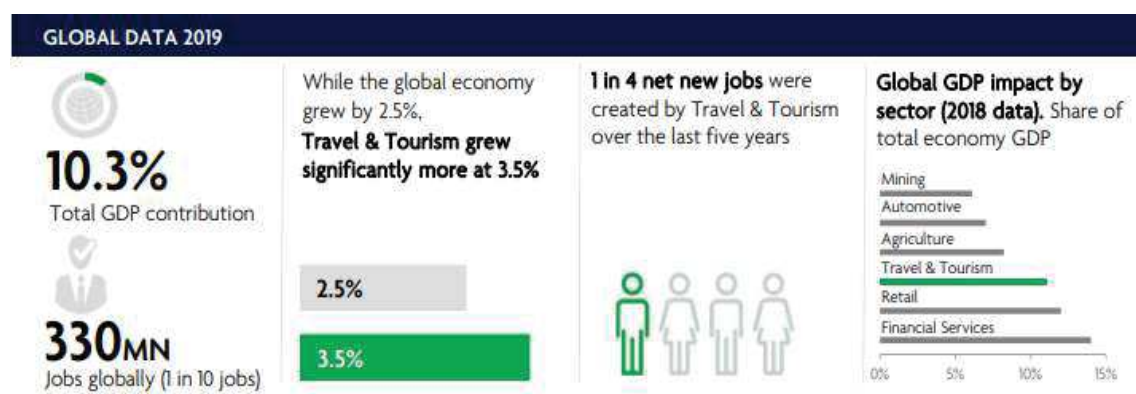
Van Dijk, J. J. M., Manchin, R., Van Kesteren, J. N., & Hideg, G. (2007). *The burden of crime in the EU: A comparative analysis of the European Survey of Crime and Safety (EU ICS 2005)*. Gallup Europe. Recuperado el día 12 de julio de 2020, de <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/the-burden-of-crime-in-the-eu-a-comparative-analysis-of-the-europ>



# Anexos

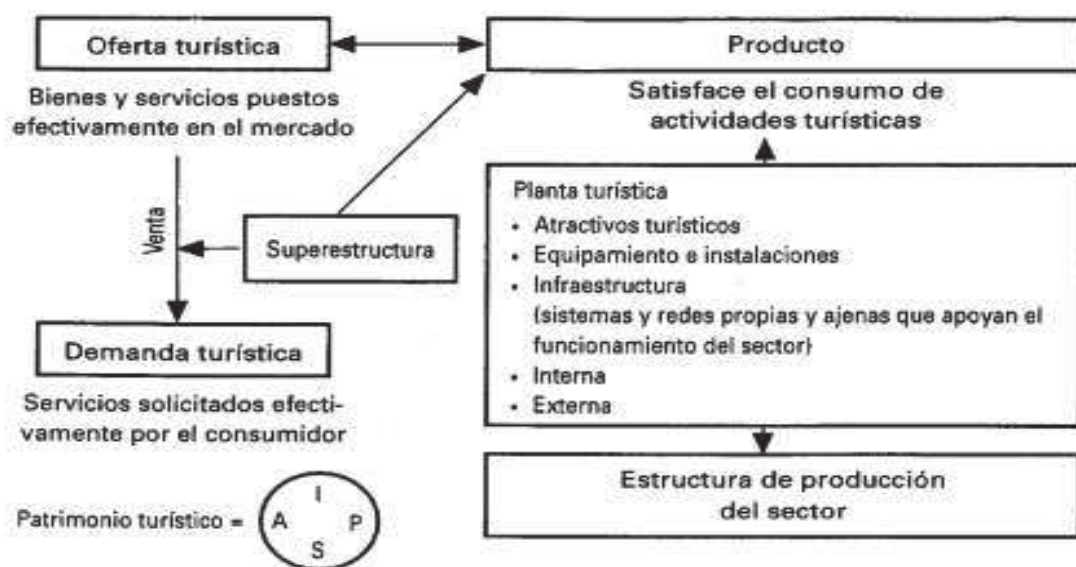
## Gráficos

Gráfico 1: Datos mundiales de la actividad turística en 2019



Fuente: World Travel & Tourism Council. Economic Impact.

Gráfico 2: El sistema turístico planteado por R, Boullon



Fuente: Boullon, R. (2006). Planificación del espacio turístico.



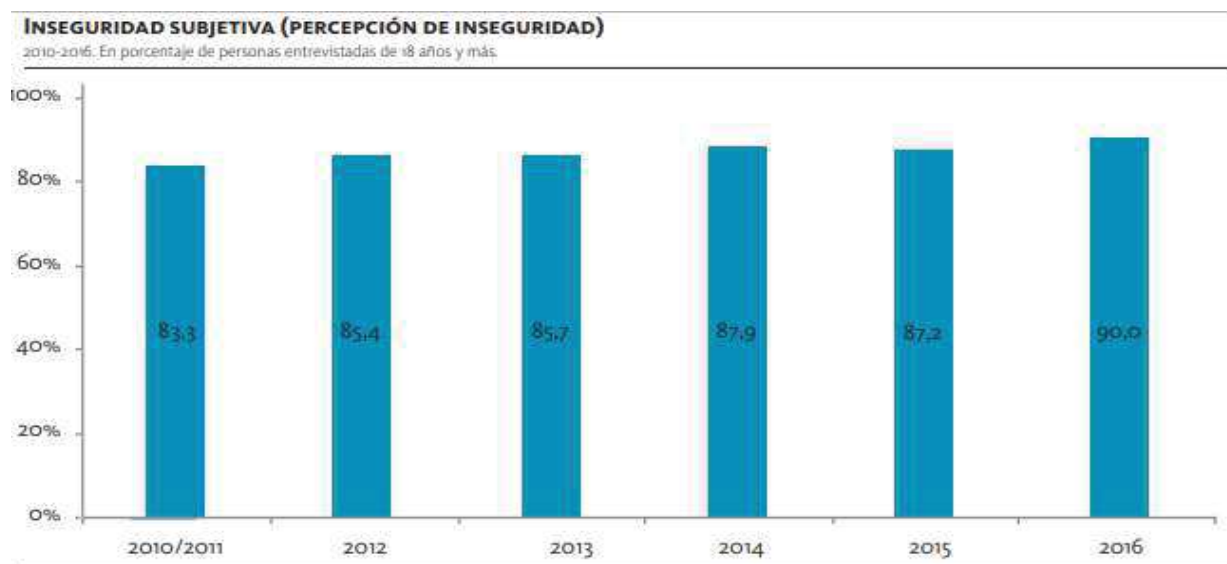
### Gráfico 3: Porcentaje de inseguridad objetiva



\*Debido a la falta de información en alguno de los indicadores, no se incluye la victimización directa de la persona entrevistada en el año 2011.

Fuente: Observatorio de la Deuda Social Argentina. Serie del bicentenario (2010-2016).

### Gráfico 4: Porcentaje de inseguridad subjetiva



Fuente: Observatorio de la Deuda Social Argentina. Serie del bicentenario (2010-2016).

Gráfico 5: Producto geográfico bruto de CABA de 2004 a 2017

**13.2 Producto Geográfico Bruto a precios básicos (millones de pesos a precios corrientes) por categoría de la ClaNAE. Ciudad de Buenos Aires. Años 2004/2017**

| Categoría                                                      | 2004          | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | 2015             | 2016*            | 2017*            |
|----------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Producto Geográfico Bruto</b>                               | <b>91.224</b> | <b>112.625</b> | <b>144.302</b> | <b>182.446</b> | <b>228.069</b> | <b>261.653</b> | <b>326.297</b> | <b>419.459</b> | <b>516.482</b> | <b>648.920</b> | <b>848.857</b> | <b>1.104.026</b> | <b>1.496.818</b> | <b>1.948.804</b> |
| Agricultura, ganadería, pesca y minas y canteras               | 975           | 1.102          | 1.173          | 1.307          | 1.688          | 2.074          | 2.371          | 3.046          | 3.942          | 5.279          | 7.209          | 8.895            | 13.447           | 15.797           |
| Industria manufacturera                                        | 14.795        | 17.554         | 22.129         | 24.380         | 29.323         | 31.019         | 38.134         | 45.959         | 54.084         | 67.363         | 91.062         | 117.689          | 150.925          | 183.850          |
| Electricidad, gas y agua                                       | 1.158         | 1.114          | 1.048          | 1.561          | 1.682          | 1.601          | 1.711          | 1.782          | 1.895          | 2.135          | 2.673          | 3.826            | 8.117            | 10.498           |
| Construcción                                                   | 3.694         | 5.522          | 8.603          | 11.494         | 14.406         | 14.989         | 18.125         | 23.068         | 27.003         | 32.609         | 41.348         | 52.541           | 66.196           | 92.367           |
| Comercio                                                       | 14.023        | 17.080         | 20.564         | 25.996         | 32.069         | 35.566         | 45.857         | 60.410         | 73.860         | 95.396         | 128.734        | 165.426          | 222.400          | 280.153          |
| Servicios de hotelería y restaurantes                          | 2.691         | 3.382          | 4.172          | 5.724          | 7.410          | 8.583          | 10.843         | 14.156         | 17.085         | 21.296         | 28.264         | 36.430           | 50.721           | 68.560           |
| Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones  | 9.523         | 10.985         | 14.252         | 18.871         | 22.873         | 27.147         | 33.067         | 42.662         | 54.160         | 68.662         | 90.931         | 115.766          | 156.629          | 203.417          |
| Intermediación financiera y otros servicios financieros        | 7.335         | 9.627          | 13.609         | 17.750         | 22.636         | 28.901         | 33.984         | 45.407         | 59.162         | 76.557         | 98.280         | 128.981          | 166.383          | 216.413          |
| Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler           | 19.200        | 24.103         | 30.519         | 39.215         | 48.756         | 53.959         | 67.509         | 87.625         | 101.165        | 114.332        | 145.343        | 189.894          | 263.907          | 365.237          |
| Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria | 5.406         | 6.952          | 8.595          | 11.327         | 15.240         | 18.143         | 24.702         | 32.265         | 41.249         | 55.611         | 76.505         | 103.547          | 148.588          | 188.698          |
| Enseñanza                                                      | 2.909         | 3.878          | 5.380          | 6.981          | 8.909          | 11.382         | 13.996         | 17.696         | 22.881         | 28.772         | 37.689         | 50.381           | 68.789           | 88.522           |
| Servicios sociales y de salud                                  | 3.816         | 4.721          | 6.067          | 7.754          | 10.091         | 13.042         | 16.847         | 21.509         | 29.015         | 37.306         | 49.474         | 65.911           | 85.962           | 113.186          |
| Servicios comunitarios, sociales y personales n.c.p.           | 4.578         | 5.362          | 6.671          | 8.106          | 10.408         | 12.213         | 15.321         | 19.332         | 25.145         | 36.089         | 41.752         | 55.247           | 81.706           | 102.619          |
| Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico | 1.121         | 1.242          | 1.520          | 1.979          | 2.577          | 3.037          | 3.827          | 4.541          | 5.837          | 7.512          | 9.593          | 9.493            | 13.048           | 19.485           |

Fuente: Anuario estadístico de CABA, 2018.

Gráfico 6: Composición sectorial del producto geográfico bruto de CABA

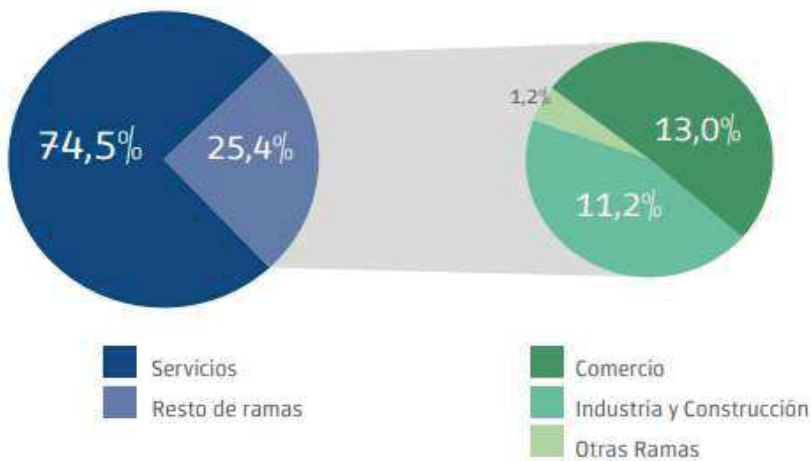
Gráfico 2 Composición sectorial del Producto Geográfico Bruto, Ciudad de Buenos Aires, Año 2017



Fuente: Anuario estadístico de CABA, 2018.

Gráfico 7: Distribución porcentual de la población ocupada por sector de actividad

Gráfico 3 Distribución porcentual de la población ocupada por sector de actividad. Ciudad de Buenos Aires. 1er. trimestre 2020



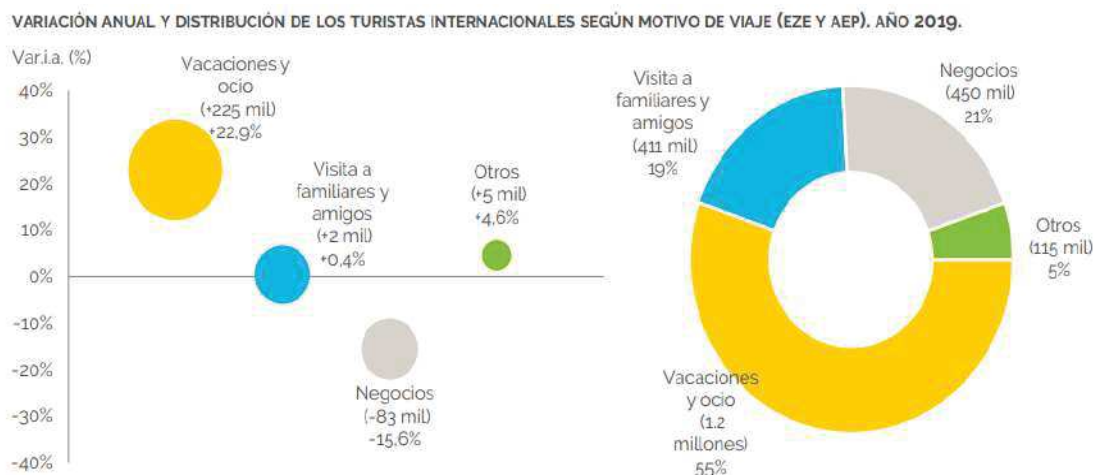
Fuente: Anuario estadístico de CABA, 2018.

Gráfico 8: Total de arribos de turistas internacionales a CABA por todos los pasos desde 2008 a 2019



Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.

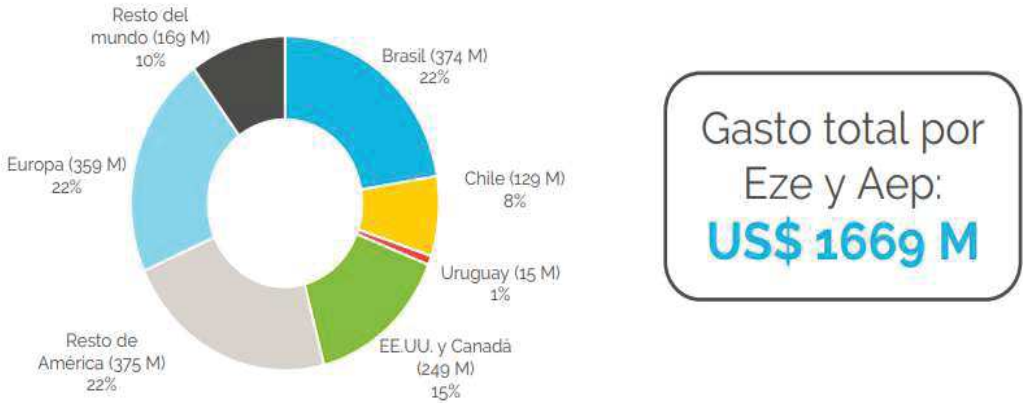
Gráfico 9: Variación anual y distribución de los turistas internacionales según motivo de viaje, año 2019



Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.

# Gráfico 10: Gasto de los turistas internacionales en CABA según cada mercado, año 2019

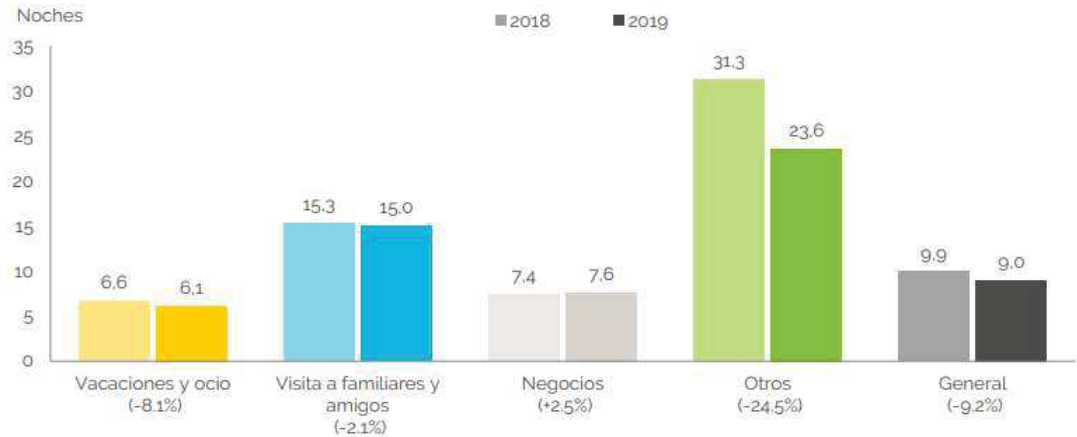
GASTO DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES EN BUENOS AIRES POR EZE Y AEP, SEGÚN MERCADO. AÑO 2019.  
EN MILLONES DE US\$ Y COMO PORCENTAJE DEL GASTO TOTAL



Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.

# Gráfico 11: Estadías promedio de los turistas internacionales según su motivo de viaje

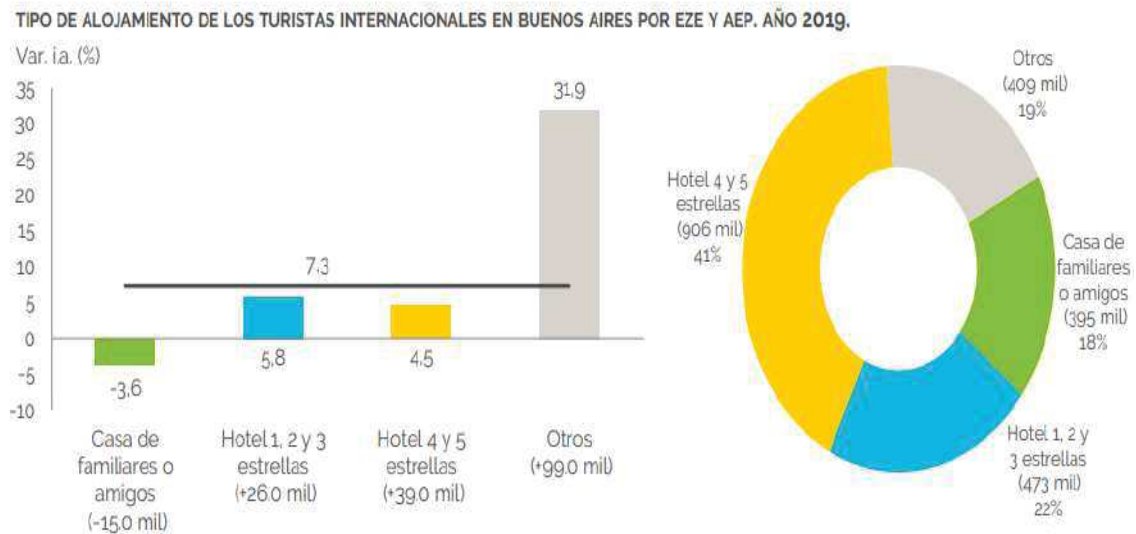
ESTADÍA DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES EN BUENOS AIRES, POR MOTIVO (EZE Y AEP). AÑOS 2018-2019.



Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.



Gráfico 12: Tipo de alojamiento de los turistas internacionales en CABA



Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.

Gráfico 13: Tendencia de los problemas más graves considerados en Argentina desde 1985 a 2009



Fuente: Kessler, G. Delito, sentimiento de inseguridad y políticas públicas. 2010.

Gráfico 14: Porcentajes de personas que se sienten inseguras dividido por provincia en toda Argentina

**Gráfico 43. Personas que se sienten seguras caminando solas cerca de donde viven por jurisdicción. Población de 18 años y más. Año 2017.**



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización 2017.

# Gráfico 15: Opinión acerca de que tan grave es la inseguridad según cada provincia de Argentina

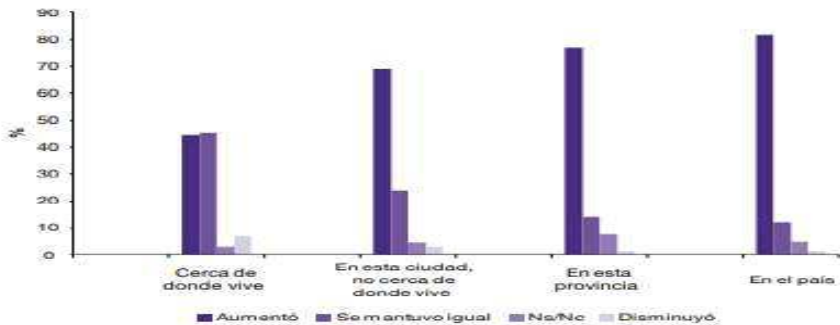
**Cuadro 12. Gravedad atribuida a la inseguridad por jurisdicción. Población de 18 años y más. Total país. Año 2017.**

| Jurisdicción           | Muy grave | Bastante grave | Poco o nada grave |
|------------------------|-----------|----------------|-------------------|
|                        | %         | %              | %                 |
| Ciudad de Buenos Aires | 54,0      | 36,5           | 9,0               |
| Buenos Aires           | 42,0      | 43,8           | 13,6              |
| Catamarca              | 46,8      | 36,5           | 16,5              |
| Córdoba                | 40,2      | 43,2           | 16,3              |
| Corrientes             | 31,3      | 43,7           | 24,7              |
| Chaco                  | 38,9      | 42,4           | 18,4              |
| Chubut                 | 43,3      | 43,7           | 12,7              |
| Entre Ríos             | 28,6      | 44,0           | 26,5              |
| Formosa                | 25,4      | 52,2           | 22,0              |
| Jujuy                  | 40,2      | 44,1           | 15,0              |
| La Pampa               | 19,2      | 45,1           | 34,3              |
| La Rioja               | 46,5      | 42,7           | 10,5              |
| Mendoza                | 49,6      | 39,4           | 10,9              |
| Misiones               | 33,2      | 46,2           | 20,0              |
| Neuquén                | 42,2      | 44,4           | 13,2              |
| Río Negro              | 32,7      | 52,9           | 14,4              |
| Salta                  | 37,0      | 50,0           | 12,7              |
| San Juan               | 38,5      | 43,5           | 17,9              |
| San Luis               | 35,3      | 33,8           | 30,2              |
| Santa Cruz             | 22,1      | 39,3           | 38,3              |
| Santa Fe               | 43,5      | 46,0           | 10,1              |
| Santiago del Estero    | 32,5      | 52,6           | 14,5              |
| Tucumán                | 51,4      | 42,9           | 5,6               |
| Tierra del Fuego       | 21,8      | 30,0           | 47,5              |

Fuente: Encuesta Nacional de Victimización 2017.

# Gráfico 16: Percepción de la evolución de la inseguridad con respecto al año anterior

**Gráfico 48. Percepción de la evolución de la inseguridad con respecto al año anterior. Población de 18 años y más. Total país. Años 2016-2017.**



Fuente: Encuesta Nacional de Victimización 2017.



Gráfico 17: Hechos delictivos registrados en CABA por tipo de delito y promedio diario

**11.2 Hechos delictivos registrados y promedio diario por tipo de delito. Ciudad de Buenos Aires. Años 2014/2017**

| Tipo de delito                                                       | 2014           |                 | 2015           |                 | 2016           |                 | 2017           |                 |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
|                                                                      | Hechos         | Promedio diario | Hechos         | Promedio diario | Hechos         | Promedio diario | Hechos         | Promedio diario |
| <b>Total</b>                                                         | <b>196.099</b> | <b>537</b>      | <b>175.010</b> | <b>479</b>      | <b>185.423</b> | <b>508,0</b>    | <b>184.838</b> | <b>506,4</b>    |
| <b>Delitos contra las personas</b>                                   | <b>31.338</b>  | <b>85,9</b>     | <b>30.272</b>  | <b>82,9</b>     | <b>30.202</b>  | <b>82,7</b>     | <b>29.220</b>  | <b>80,1</b>     |
| Homicidios dolosos                                                   | 185            | 0,5             | 155            | 0,4             | 145            | 0,4             | 135            | 0,4             |
| Tentativa de homicidio                                               | 54             | 0,1             | 43             | 0,1             | 73             | 0,2             | 58             | 0,2             |
| Homicidios culposos en accidentes de tránsito                        | 82             | 0,2             | 93             | 0,3             | 81             | 0,2             | 131            | 0,4             |
| Homicidios culposos por otros hechos                                 | 23             | 0,1             | 21             | 0,1             | 12             | 0,0             | 20             | 0,1             |
| Lesiones dolosas                                                     | 18.679         | 51,2            | 17.974         | 49,2            | 18.134         | 49,7            | 15.966         | 43,7            |
| Lesiones culposas en accidentes de tránsito                          | 9.009          | 24,7            | 9.675          | 26,5            | 8.999          | 24,7            | 9.851          | 27,0            |
| Lesiones culposas por otros hechos                                   | 2.773          | 7,6             | 1.767          | 4,8             | 2.229          | 6,1             | 2.399          | 6,6             |
| Otros delitos contra las personas                                    | 533            | 1,5             | 544            | 1,5             | 550            | 1,5             | 660            | 1,8             |
| <b>Delitos contra el honor</b>                                       | -              | -               | -              | -               | -              | -               | 2              | 0,0             |
| <b>Delitos contra la integridad sexual</b>                           | <b>906</b>     | <b>2,5</b>      | <b>954</b>     | <b>2,6</b>      | <b>1.017</b>   | <b>2,8</b>      | <b>1.537</b>   | <b>4,2</b>      |
| Violaciones                                                          | 267            | 0,7             | 273            | 0,7             | 260            | 0,7             | 146            | 0,4             |
| Otros delitos contra la integridad sexual                            | 639            | 1,8             | 681            | 1,9             | 757            | 2,1             | 1.391          | 3,8             |
| <b>Delitos contra la libertad</b>                                    | <b>14.511</b>  | <b>39,8</b>     | <b>12.620</b>  | <b>34,6</b>     | <b>12.728</b>  | <b>34,9</b>     | <b>12.346</b>  | <b>33,8</b>     |
| Amenazas                                                             | 12.441         | 34,1            | 10.761         | 29,5            | 9.992          | 27,4            | 10.391         | 28,5            |
| Otros delitos contra la libertad                                     | 2.070          | 5,7             | 1.859          | 5,1             | 2.736          | 7,5             | 1.955          | 5,4             |
| <b>Delitos contra la propiedad</b>                                   | <b>137.327</b> | <b>376,2</b>    | <b>116.984</b> | <b>320,5</b>    | <b>124.737</b> | <b>341,7</b>    | <b>123.864</b> | <b>339,4</b>    |
| Robo (incluye robo agravado)                                         | 75.851         | 207,8           | 63.042         | 172,7           | 67.625         | 185,3           | 68.297         | 187,1           |
| Tentativa de robo (incluye robo agravado por lesiones y/o muerte)    | 5.063          | 13,9            | 4.535          | 12,4            | 5.024          | 13,8            | 5.030          | 13,8            |
| Hurtos                                                               | 48.317         | 132,4           | 42.410         | 116,2           | 44.175         | 121,0           | 42.150         | 115,5           |
| Tentativa de hurto                                                   | 850            | 2,3             | 775            | 2,1             | 467            | 1,3             | 456            | 1,2             |
| Otros delitos contra la propiedad                                    | 7.246          | 19,9            | 6.222          | 17,0            | 7.446          | 20,4            | 7.931          | 21,7            |
| <b>Delitos contra el estado civil</b>                                | <b>2</b>       | <b>0,0</b>      | <b>3</b>       | <b>0,0</b>      | <b>4</b>       | <b>0,0</b>      | -              | -               |
| <b>Delitos Contra la seguridad pública</b>                           | <b>661</b>     | <b>1,8</b>      | <b>658</b>     | <b>1,8</b>      | <b>692</b>     | <b>1,9</b>      | <b>888</b>     | <b>2,4</b>      |
| <b>Delitos Contra el orden público</b>                               | <b>327</b>     | <b>0,9</b>      | <b>777</b>     | <b>2,1</b>      | <b>1.058</b>   | <b>2,9</b>      | <b>1.626</b>   | <b>4,5</b>      |
| <b>Delitos Contra la seguridad de la Nación</b>                      | <b>1</b>       | <b>0,0</b>      | -              | -               | -              | -               | 2              | 0,0             |
| <b>Delitos Contra los poderes públicos y el orden constitucional</b> | -              | -               | 1              | 0,0             | 1              | 0,0             | -              | -               |
| <b>Delitos Contra la administración pública</b>                      | <b>3.529</b>   | <b>9,7</b>      | <b>3.065</b>   | <b>8,4</b>      | <b>3.233</b>   | <b>8,9</b>      | <b>3.506</b>   | <b>9,6</b>      |
| <b>Delitos Contra la fe pública</b>                                  | <b>437</b>     | <b>1,2</b>      | <b>452</b>     | <b>1,2</b>      | <b>552</b>     | <b>1,5</b>      | <b>429</b>     | <b>1,2</b>      |
| <b>Ley 23.737 (estupefacientes)</b>                                  | <b>4.715</b>   | <b>12,9</b>     | <b>7.140</b>   | <b>19,6</b>     | <b>7.455</b>   | <b>20,4</b>     | <b>7.695</b>   | <b>21,1</b>     |
| <b>Leyes Especiales</b>                                              | <b>2.345</b>   | <b>6,4</b>      | <b>2.084</b>   | <b>5,7</b>      | <b>3.744</b>   | <b>10,3</b>     | <b>3.723</b>   | <b>10,2</b>     |

Fuente: Anuario estadístico de la Ciudad de Buenos Aires 2018.

Gráfico 18: Total de hechos delictivos registrados en CABA desde 1980 a



2017

Fuente: Anuario estadístico de la Ciudad de Buenos Aires 2018.

Gráfico 19: Distribución por comuna de la cantidad de víctimas registradas como homicidios dolosos



Fuente: Informe de estadística criminal en Ciudad de Buenos Aires 2017-2018

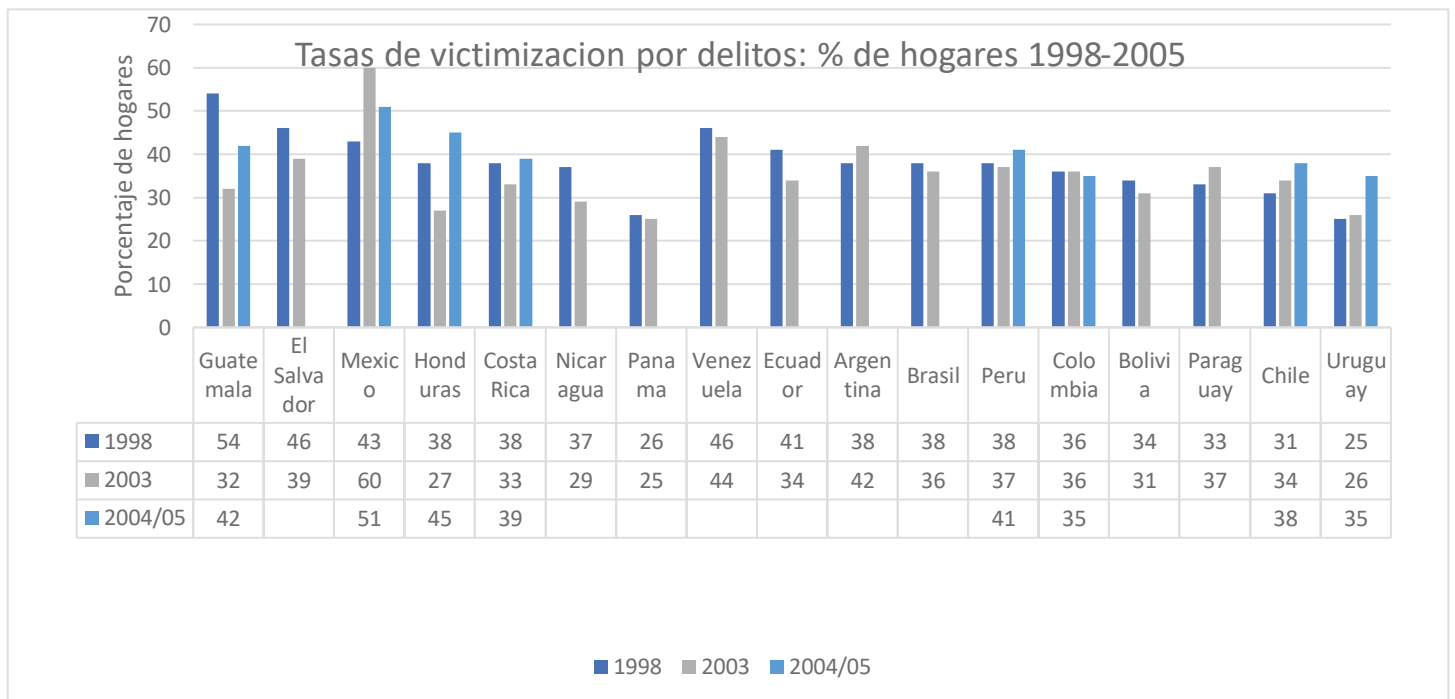
Gráfico 20: Procedencia de los turistas según sus denuncias por robo en



2017

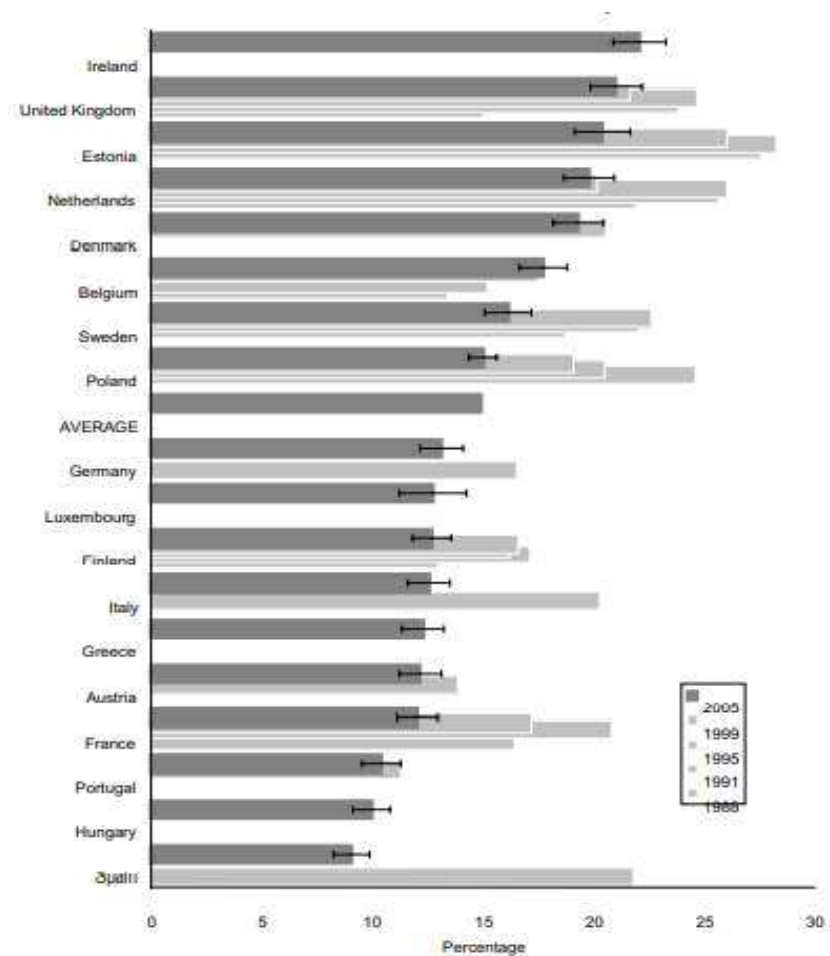
Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la Defensoría del Turista.

Gráfico 21: Porcentajes de victimización por delitos en hogares de países latinoamericanos desde 1998 a 2005



Fuente: Tudela, P. Naturaleza y magnitud de los problemas de violencia delictiva e inseguridad en América Latina y el Caribe, 2006, Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL).

Gráfico 22: Porcentajes de victimización por delitos en países de la unión europea desde 1988 a 2005



Fuente: Van Dijk, J. J. M., Manchin, R., Van Kesteren, J. N., & Hideg, G. (2007). The burden of crime in the EU: A comparative analysis of the European Survey of Crime and Safety (EU ICS 2005). Brussels: Gallup Europe.

Gráfico 23: Sector que aporta mayor riqueza a la ciudad según los habitantes de Barcelona

| %                                | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | Treballa Sector Turístic | Sector no Turístic | No Treballa |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|--------------------|-------------|
| TURISME                          | 57,5   | 47,5   | 58,4   | 60,1   | 61,5   | 64,2   | 65,6   | 67,6   | 70,3   | 60,4   | 56,0   | 60,7                     | 58,7               | 51,0        |
| HOTELERIA I RESTAURACIÓ          | 0,0    | 2,8    | 1,8    | 3,3    | 2,1    | 2,5    | 2,5    | 3,7    | 4,0    | 4,1    | 3,9    | 12,7                     | 3,6                | 1,7         |
| INDÚSTRIA                        | 4,8    | 9,0    | 5,3    | 6,8    | 5,5    | 3,3    | 4,8    | 5,5    | 4,6    | 4,7    | 5,0    | 3,7                      | 4,8                | 5,7         |
| COMERÇ                           | 5,0    | 6,8    | 6,2    | 4,6    | 4,5    | 3,9    | 5,5    | 8,2    | 5,8    | 5,6    | 4,9    | 5,1                      | 4,5                | 5,4         |
| TECNOLOGIA / INNOVACIÓ / CIÈNCIA | 0,0    | 0,0    | 0,4    | 0,5    | 0,7    | 0,7    | 0,7    | 0,0    | 0,0    | 1,8    | 2,1    | 1,0                      | 2,8                | 1,4         |
| CONSTRUCCIÓ                      | 4,3    | 2,2    | 1,4    | 0,8    | 0,7    | 0,5    | 0,7    | 0,5    | 0,2    | 1,0    | 0,9    | 0,6                      | 1,1                | 0,8         |
| ALTRES SERVEIS                   | 6,6    | 5,9    | 6,1    | 4,3    | 6,0    | 5,7    | 5,5    | 6,1    | 8,0    | 6,5    | 4,0    | 2,4                      | 5,9                | 1,8         |
| ALTRES SECTORS                   | 5,0    | 5,7    | 3,5    | 2,9    | 4,1    | 5,4    | 4,3    | 0,5    | 0,8    | 1,8    | 2,3    | 3,2                      | 1,8                | 2,5         |
| CAP                              | 0,5    | 1,2    | 0,9    | 0,8    | 0,8    | 0,8    | 0,2    | 0,2    | 0,3    | 0,5    | 0,4    | 0,4                      | 0,1                | 0,7         |
| NS / NC                          | 16,5   | 20,1   | 16,3   | 15,9   | 14,1   | 13,0   | 10,2   | 7,7    | 5,9    | 13,5   | 20,5   | 10,2                     | 16,7               | 29,0        |
| N                                | (1600) | (1200) | (1200) | (1200) | (1219) | (1257) | (3293) | (4959) | (5014) | (5032) | (3612) | (450)                    | (1642)             | (1320)      |

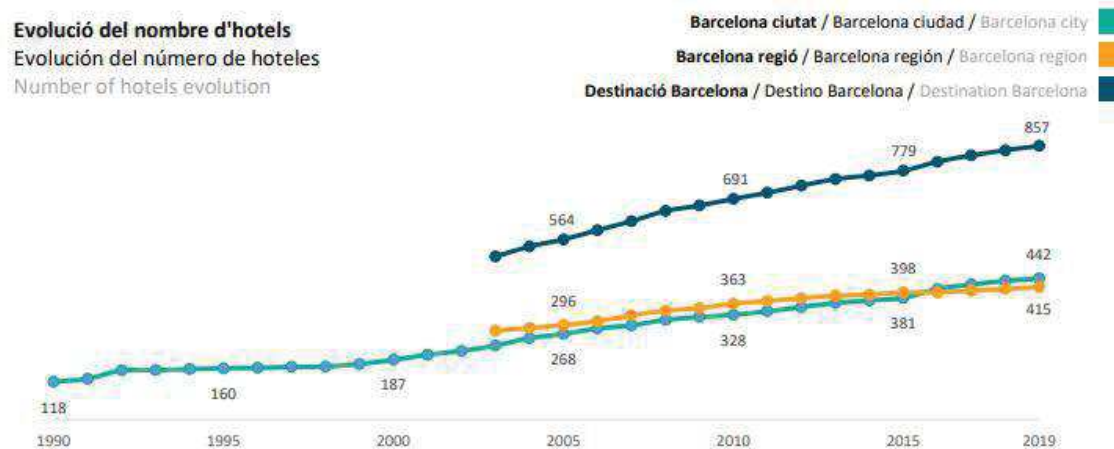
Fuente: Encuesta de percepción del turismo en Barcelona. Ajuntamiento de Barcelona. 2019

Gráfico 24: El problema más grave en Barcelona adjudicado por los habitantes de la ciudad

| PROBLEMA MÉS GREU A BARCELONA               | IMATGE DE LA CIUTAT |
|---------------------------------------------|---------------------|
| INSEGURETAT                                 | 29,1                |
| ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA               | 14,9                |
| ASPECTES POLÍTICS                           | 9,1                 |
| ACCÉS A L'HABITATGE                         | 6,5                 |
| CONTAMINACIÓ I MEDI AMBIENT                 | 5,9                 |
| GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL                   | 4,7                 |
| TURISME                                     | 3,6                 |
| ATUR / CONDICIONS DE TREBALL                | 3,5                 |
| CIRCULACIÓ / TRANSIT                        | 3,2                 |
| VAL SOCIALS NEG. / MANCA EDUC./CIVISME      | 2,8                 |
| PROBLEMES SOCIALS: POBRESA, DESIGUALTAT,... | 2,3                 |
| NETEJA                                      | 2,2                 |
| PROB. ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ             | 1,5                 |
| MODEL DE CIUTAT                             | 1,4                 |
| TRANSP., INFR. I COMUNICACIONS              | 1,2                 |
| ALTRES                                      | 0,7                 |
| CAP / RES                                   | 0,2                 |
| NS / NC                                     | 1,2                 |

Fuente: Barómetro semestral de Barcelona 2019, Ajuntamiento de Barcelona.

Gráfico 25: Evolución del número de hoteles en Barcelona



Fuente: Observatorio turístico de Barcelona. Informe de la actividad turística. 2019

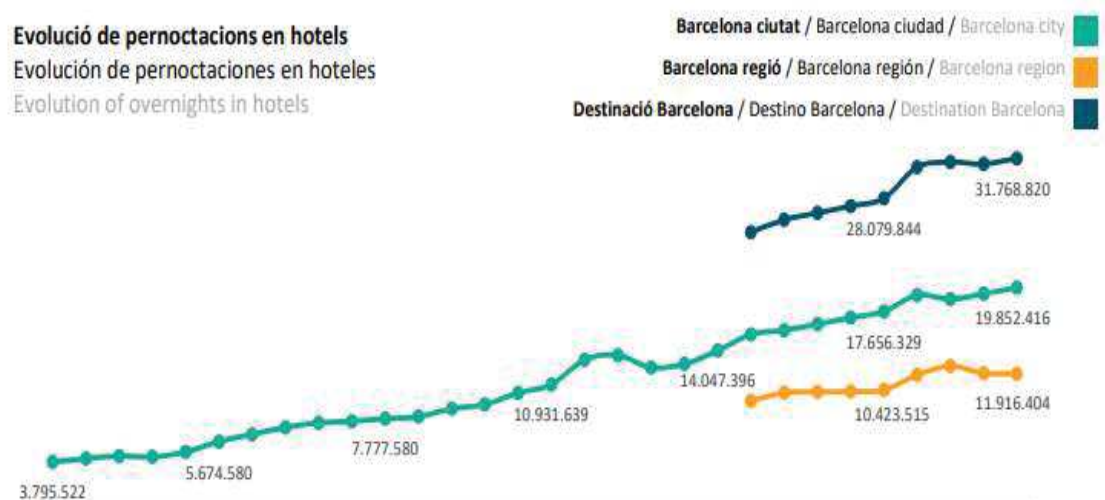
Gráfico 26: Evolución del número de plazas de hoteles en Barcelona



Fuente: Observatorio turístico de Barcelona. Informe de la actividad turística. 2019



Gráfico 27: Evolución de pernoctaciones en hoteles en Barcelona



Fuente: Observatorio turístico de Barcelona. Informe de la actividad turística. 2019

Gráfico 28: Percepción negativa del turismo según la población de Barcelona

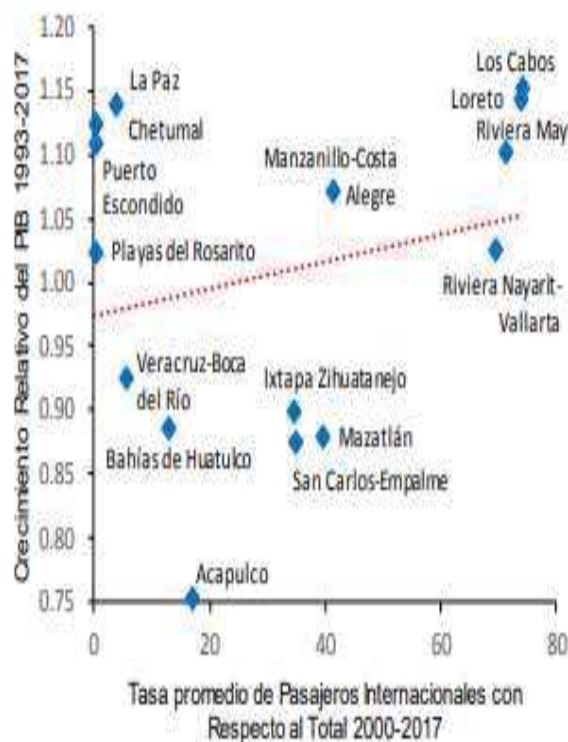


Fuente: Milano, C. Overtourism y Turismofobia: Tendencias globales y contextos locales, 2017.



Gráfico 29: Relación entre el crecimiento de la actividad turística y la participación de los pasajeros internacionales por zona turística

Relación entre el Crecimiento de la Actividad y la Participación de los Pasajeros Internacionales por Zona Turística

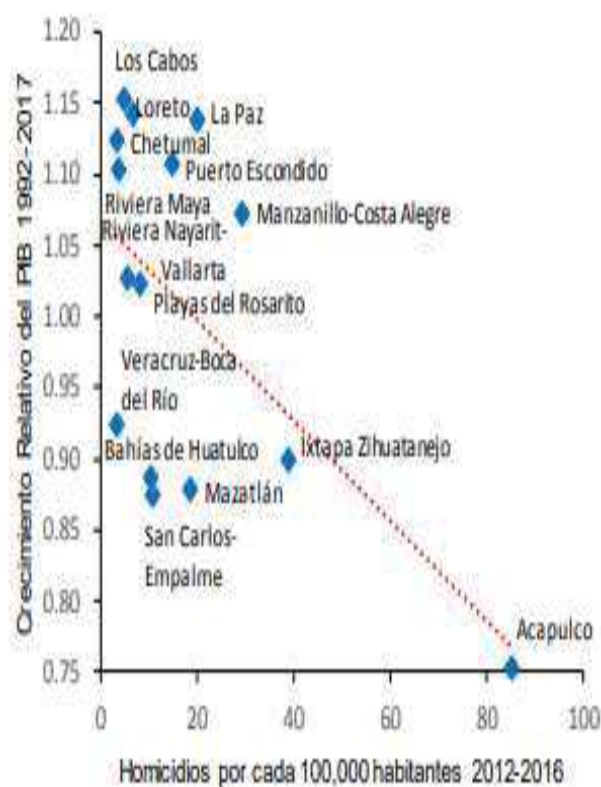


en México

Fuente: Banco de México, Medición de la actividad económica en las principales zonas turísticas de playa en México a través de la luminosidad fotografiada desde el espacio, 2018.

Gráfico 30: Relación entre el crecimiento de la actividad turística y la cantidad de homicidios cada 100.000 habitantes por ciudad

**Relación entre el Crecimiento de la Actividad y los Homicidios por cada 100,000 habitantes por Zona Turística.**

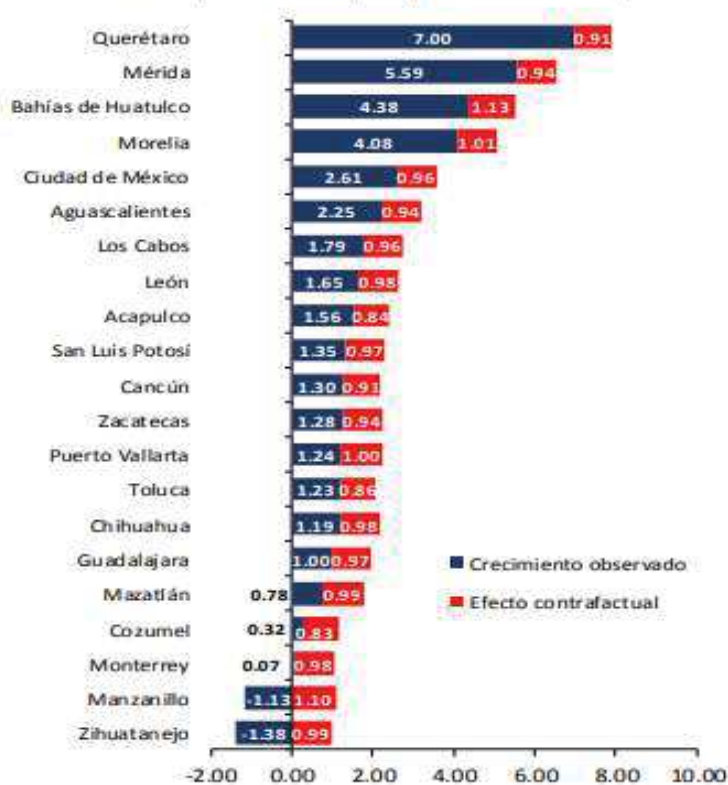


turística en México

Fuente: Banco de México, Medición de la actividad económica en las principales zonas turísticas de playa en México a través de la luminosidad fotografiada desde el espacio, 2018.

Gráfico 31: Impacto del aumento del índice de búsquedas en torno a la seguridad de las ciudades turísticas sobre el crecimiento

**Impacto del Aumento en el Índice de Búsquedas sobre el Entorno de Seguridad sobre el Crecimiento en el Arribo de Pasajeros Internacionales, 2017.3T – 2018.4T**  
Puntos porcentuales (tasa promedio trimestral)

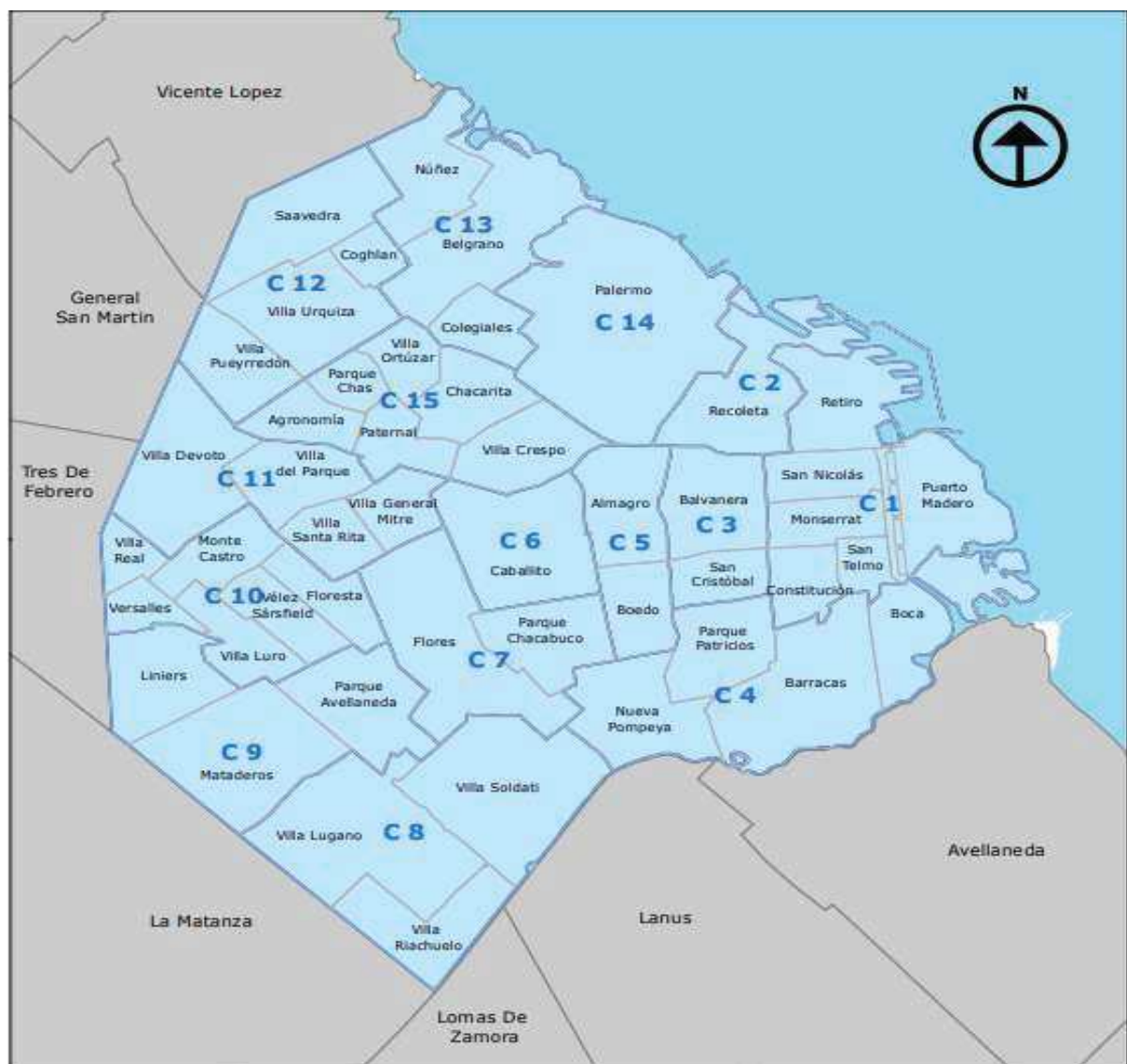


de arribo de turistas internacionales

Fuente: Banco de México, El efecto de la percepción de la inseguridad sobre el turismo internacional en México, 2008-2018: Un análisis regional, 2019.

# Mapas

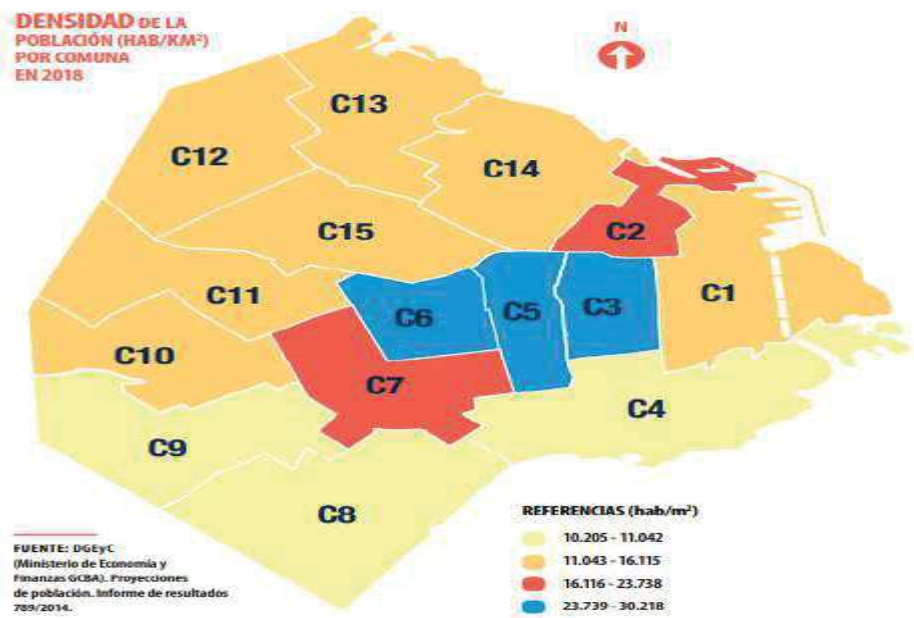
Mapa 1: Barrios de la Ciudad de Buenos Aires divididos por



Comunas

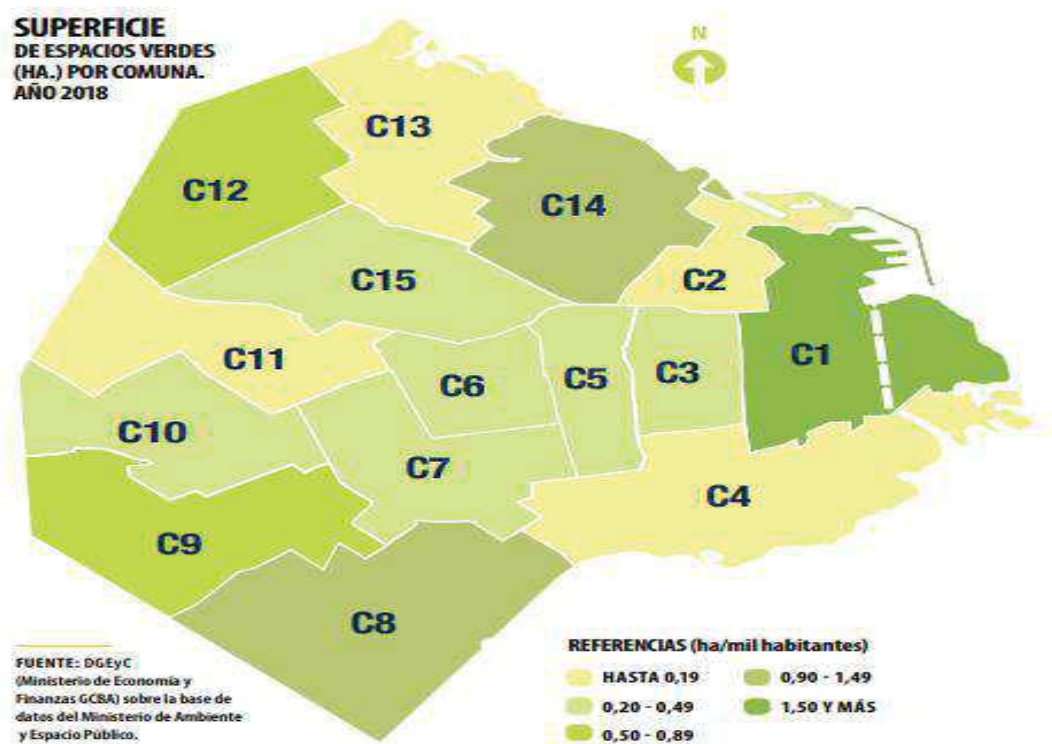
Fuente: Informe Buenos Aires en números, año 2019.

Mapa 2: Densidad de toda la población de CABA



Fuente: Informe Buenos Aires en números, año 2019.

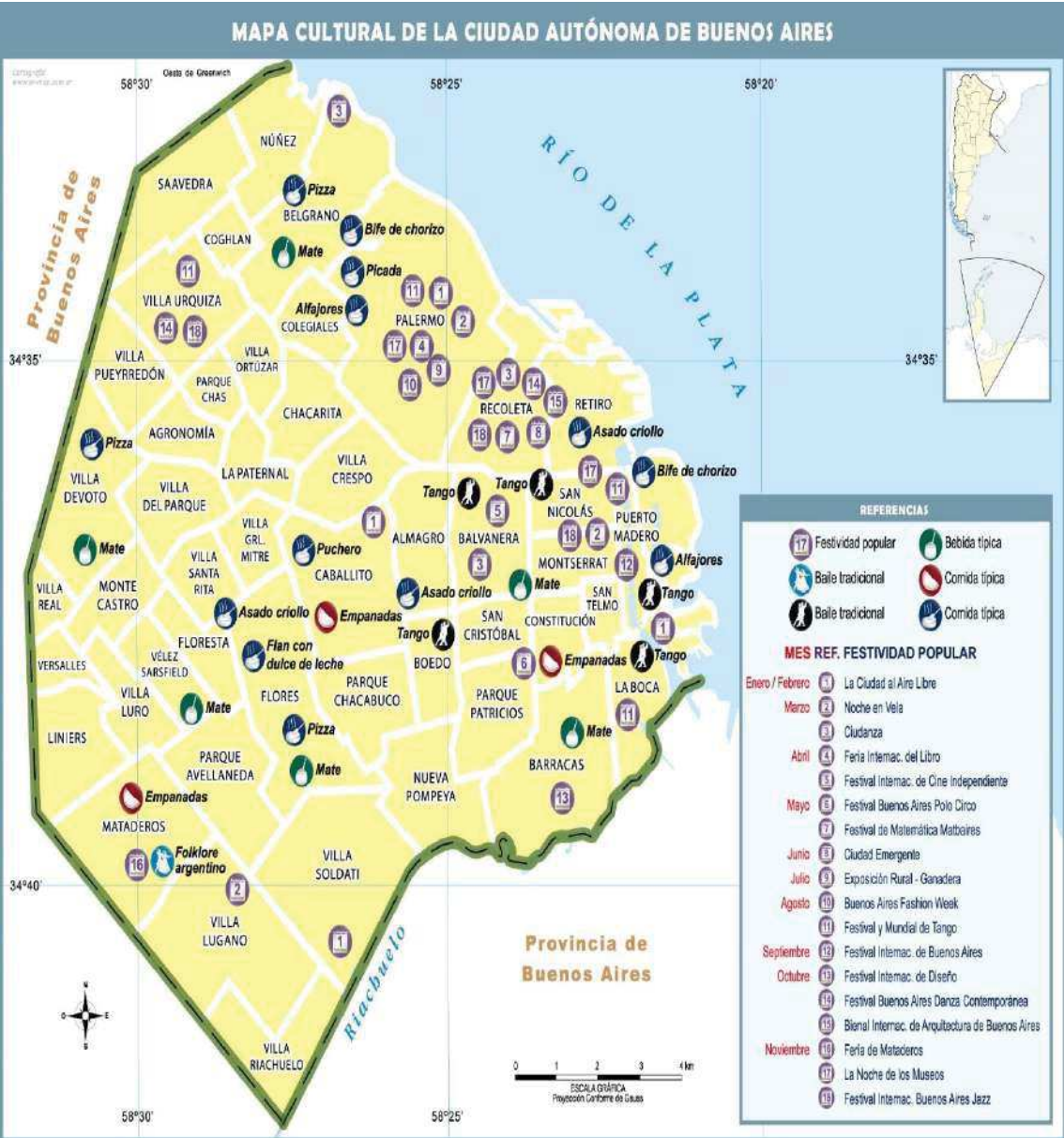
Mapa 3: Superficies de espacios verdes en toda CABA



Fuente: Informe Buenos Aires en números, año 2019.

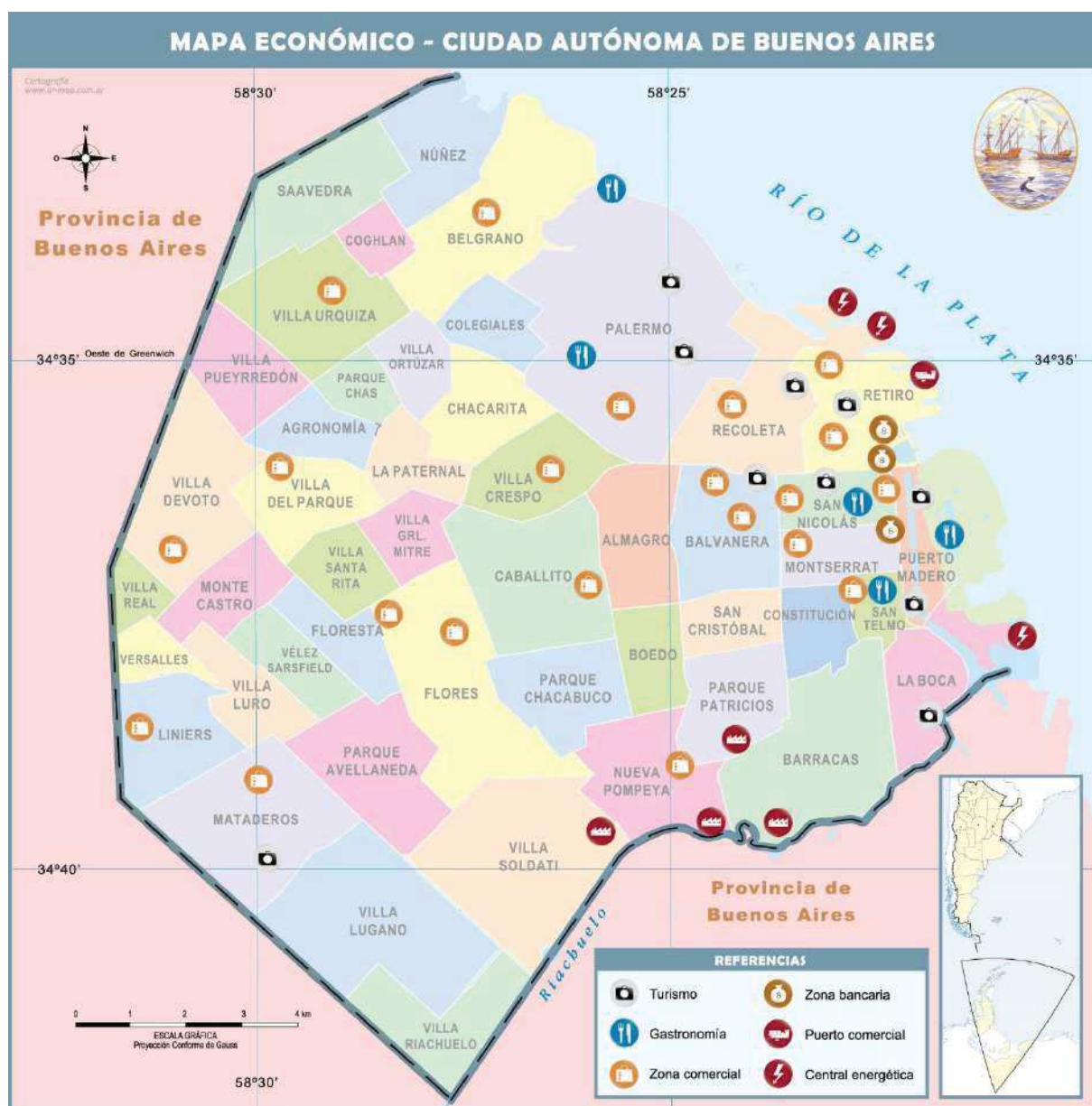


Mapa 4: Puntos culturales de CABA



Fuente: Mapoteca. La Argentina en mapas.

Mapa 5: Puntos económicos de CABA



Fuente: Mapoteca. La Argentina en mapas.



## Mapa 6: Origen de los turistas internacionales arribados en

ORIGEN DE LOS TURISTAS INTERNACIONALES ARRIBADOS A BUENOS AIRES.  
TODOS LOS PASOS. AÑO 2019.



## CABA

Fuente: Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, Informe Anual 2019.

## Imágenes

### Imagen 1: Librería El Ateneo



Fuente: Página oficial de Buenos Aires Ciudad.

# Tablas

Tabla 1: Variables de la seguridad turística y la valoración de las personas

| Tabla de variables a la seguridad turística          | Valoración positiva + | Valoración negativa - |
|------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nivel de información disponible sobre el destino     | Interés               | Indiferencia          |
| Requerimiento de vacunas                             | Retracción            | Expansión             |
| Requerimiento de visados                             | Retracción            | Expansión             |
| Problemas en los vuelos                              | Indiferencia          | Interés               |
| Noticias locales negativas sobre coyuntura económica | Aversión              | Atracción             |
| Discrepancia cultural con el consumo                 | Aversión              | Atracción             |
| Compatibilidad con el idioma                         | Socio-centrismo       | Etnocentrismo         |
| Accesibilidad a cadena de familiares y amigos        | Seguridad             | Inseguridad           |
| Experiencia previa en el destino                     | Seguridad             | Inseguridad           |
| Seguridad integral sobre el turista sobre el destino | Curiosidad            | Miedo                 |

Fuente: Korstanje, E. (2012), ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual.

Tabla 2: Vías de arribo de los turistas arribados a CABA

| Vías de arribo                          |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| Aeropuertos Ezeiza, Aeroparque, Palomar | 2,2 millones |
| Puerto de Buenos Aires                  | 511 mil      |
| Terminal de cruceros                    | 129 mil      |
| Otras vías                              | 43 mil       |
| Total de llegadas por todas las vías    | 2,9 millones |

Fuente: Elaboración propia en base al informe anual Turismo Internacional en la Ciudad de Buenos Aires, 2019.

Tabla 3: Principales mercados turísticos de CABA

| País    | Cantidad de llegadas en 2019 | Gasto medio por viaje | Estadía media | Principal motivo del viaje |
|---------|------------------------------|-----------------------|---------------|----------------------------|
| Brasil  | 810.400                      | US\$ 563              | 6 noches      | Vacaciones y ocio          |
| Uruguay | 313.300                      | US\$ 270              | 3,7 noches    | Vacaciones y ocio          |

|                |         |            |           |                              |
|----------------|---------|------------|-----------|------------------------------|
| Chile          | 268.200 | US\$ 592   | 5 noches  | Vacaciones y ocio            |
| Estados Unidos | 265.700 | US\$ 1.111 | 9 noches  | Vacaciones y ocio            |
| Perú           | 107.600 | US\$ 859   | 13 noches | Vacaciones y ocio            |
| España         | 106.500 | US\$ 927   | 12 noches | Visita a familiares y amigos |
| Colombia       | 105.300 | US\$ 1.131 | 16 noches | Vacaciones y ocio            |
| Italia         | 80.600  | US\$ 1.013 | 14 noches | Vacaciones y ocio            |
| Francia        | 74.400  | US\$ 915   | 14 noches | Vacaciones y ocio            |
| Paraguay       | 68.000  | US\$ 504   | 5 noches  | Negocios                     |
| México         | 67.300  | US\$ 1.071 | 10 noches | Vacaciones y ocio            |
| Alemania       | 65.700  | US\$ 938   | 13 noches | Vacaciones y ocio            |
| Reino Unido    | 60.900  | US\$ 819   | 9 noches  | Vacaciones y ocio            |
| Bolivia        | 56.800  | US\$ 660   | 10 noches | Visitar familiares y amigos  |

Fuente: Elaboración propia en base a la investigación de perfiles de mercados internacionales del Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires

Tabla 4: Cantidad de homicidios dolosos registrados en CABA

| Periodo           | Año 2017    | Año 2018   | Var. Abs.  | Var. Rel.      |
|-------------------|-------------|------------|------------|----------------|
| Enero             | 11          | 15         | 4          | 36,36%         |
| Febrero           | 12          | 9          | -3         | -25,00%        |
| Marzo             | 14          | 15         | 1          | 7,14%          |
| Abril             | 7           | 8          | 1          | 14,29%         |
| Mayo              | 12          | 10         | -2         | -16,67%        |
| Junio             | 10          | 13         | 3          | 30,00%         |
| <b>Semestre 1</b> | <b>66</b>   | <b>70</b>  | <b>4</b>   | <b>6,06%</b>   |
| Julio             | 20          | 9          | -11        | -55,00%        |
| Agosto            | 8           | 6          | -2         | -25,00%        |
| Septiembre        | 9           | 14         | 5          | 55,56%         |
| Octubre           | 15          | 14         | -1         | -6,67%         |
| Noviembre         | 7           | 15         | 8          | 114,29%        |
| Diciembre         | 18          | 8          | -10        | -55,56%        |
| <b>Semestre 2</b> | <b>77</b>   | <b>66</b>  | <b>-11</b> | <b>-14,29%</b> |
| <b>Anual</b>      | <b>144*</b> | <b>136</b> | <b>-7</b>  | <b>-5,56%</b>  |

Fuente: Informe de estadística criminal en Ciudad de Buenos Aires 2017-2018.

Tabla 5: Variación entre robos y hurtos entre 2017 y 2018

| Período           | Año 2017      | Año 2018      | Variación Absoluta | Variación Relativa |
|-------------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|
| Enero             | 9073          | 9305          | 232                | 2,56%              |
| Febrero           | 8208          | 8615          | 407                | 4,96%              |
| Marzo             | 10336         | 9796          | -540               | -5,22%             |
| Abril             | 9202          | 9260          | 58                 | 0,63%              |
| Mayo              | 9191          | 9767          | 576                | 6,27%              |
| Junio             | 8708          | 8571          | -137               | -1,57%             |
| <b>Semestre 1</b> | <b>54718</b>  | <b>55314</b>  | <b>596</b>         | <b>1,09%</b>       |
| Julio             | 8479          | 9046          | 567                | 6,69%              |
| Agosto            | 9062          | 9738          | 676                | 7,46%              |
| Septiembre        | 8748          | 9691          | 943                | 10,78%             |
| Octubre           | 9575          | 9593          | 18                 | 0,19%              |
| Noviembre         | 10432         | 9790          | -642               | -6,15%             |
| Diciembre         | 9433          | 9487          | 54                 | 0,57%              |
| <b>Semestre 2</b> | <b>55729</b>  | <b>57345</b>  | <b>1616</b>        | <b>2,90%</b>       |
| <b>Anual</b>      | <b>110447</b> | <b>112659</b> | <b>2212</b>        | <b>2,00%</b>       |

Fuente: Informe de estadística criminal en Ciudad de Buenos Aires  
2017-2018.



Tabla 6: Robos y hurtos registrados por Comuna y barrios en

| Hechos registrados         | 2017          | 2018          | Variación Absoluta | Variación Relativa |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|
| <b>COMUNA 01</b>           | <b>15627</b>  | <b>16115</b>  | <b>488</b>         | <b>3,12%</b>       |
| CONSTITUCION               | 3153          | 3173          | 20                 | 0,63%              |
| MONSERRAT                  | 2761          | 2703          | -58                | -2,10%             |
| PUERTO MADERO              | 52            | 157           | 105                | 201,92%            |
| RETRO                      | 2344          | 2861          | 517                | 22,06%             |
| SAN NICOLAS                | 5596          | 5693          | 97                 | 1,73%              |
| SAN TELMO                  | 1721          | 1528          | -193               | -11,21%            |
| <b>COMUNA 02</b>           | <b>5074</b>   | <b>5627</b>   | <b>553</b>         | <b>10,90%</b>      |
| RECOLETA                   | 5074          | 5627          | 553                | 10,90%             |
| <b>COMUNA 03</b>           | <b>8483</b>   | <b>9250</b>   | <b>767</b>         | <b>9,04%</b>       |
| BALVANERA                  | 6548          | 7347          | 799                | 12,20%             |
| SAN CRISTOBAL              | 1935          | 1903          | -32                | -1,65%             |
| <b>COMUNA 04</b>           | <b>9795</b>   | <b>9172</b>   | <b>-623</b>        | <b>-6,36%</b>      |
| BARRACAS                   | 3577          | 3049          | -528               | -14,76%            |
| LA BOCA                    | 1790          | 1670          | -120               | -6,70%             |
| NIJÉVA POMPEYA             | 2355          | 2509          | 154                | 6,54%              |
| PARQUE PATRICIOS           | 2073          | 1944          | -129               | -6,22%             |
| <b>COMUNA 05</b>           | <b>6394</b>   | <b>6627</b>   | <b>233</b>         | <b>3,64%</b>       |
| ALMAGRO                    | 4481          | 4791          | 310                | 6,92%              |
| BOEDO                      | 1913          | 1836          | -77                | -4,03%             |
| <b>COMUNA 06</b>           | <b>5253</b>   | <b>5117</b>   | <b>-136</b>        | <b>-2,59%</b>      |
| CABALLITO                  | 5253          | 5117          | -136               | -2,59%             |
| <b>COMUNA 07</b>           | <b>8018</b>   | <b>8200</b>   | <b>182</b>         | <b>2,27%</b>       |
| FLORES                     | 5724          | 5837          | 113                | 1,97%              |
| PARQUE CHACABUCCO          | 2294          | 2363          | 69                 | 3,01%              |
| <b>COMUNA 08</b>           | <b>5481</b>   | <b>5416</b>   | <b>-65</b>         | <b>-1,19%</b>      |
| VILLA LUGANO               | 3294          | 3546          | 252                | 7,65%              |
| VILLA RIACHUELO            | 644           | 476           | -168               | -26,09%            |
| VILLA SOLDATI              | 1543          | 1394          | -149               | -9,66%             |
| <b>COMUNA 09</b>           | <b>6641</b>   | <b>6206</b>   | <b>-435</b>        | <b>-6,55%</b>      |
| LINERS                     | 2479          | 1745          | -734               | -29,61%            |
| MATADEROS                  | 2526          | 2671          | 145                | 5,74%              |
| PARQUE AVELLANEDA          | 1636          | 1790          | 154                | 9,41%              |
| <b>COMUNA 10</b>           | <b>5726</b>   | <b>5265</b>   | <b>-461</b>        | <b>-8,05%</b>      |
| FLÓRESTA                   | 1481          | 1473          | -8                 | -0,54%             |
| MONTE CASTRO               | 1003          | 936           | -67                | -6,68%             |
| VELEZ SARFIELD             | 1187          | 1037          | -150               | -12,64%            |
| VERSAILLES                 | 477           | 408           | -69                | -14,47%            |
| VILLA LURO                 | 1110          | 987           | -123               | -11,08%            |
| VILLA REAL                 | 468           | 424           | -44                | -9,40%             |
| <b>COMUNA 11</b>           | <b>5722</b>   | <b>5381</b>   | <b>-341</b>        | <b>-5,96%</b>      |
| VILLA DEL PARQUE           | 1306          | 1359          | 53                 | 4,06%              |
| VILLA DEVOTO               | 1949          | 1821          | -128               | -6,57%             |
| VILLA GRAL. MITRE          | 1302          | 1138          | -164               | -12,60%            |
| VILLA SANTA RITA           | 1165          | 1063          | -102               | -8,76%             |
| <b>COMUNA 12</b>           | <b>5913</b>   | <b>5581</b>   | <b>-332</b>        | <b>-5,61%</b>      |
| COGHEAN                    | 451           | 540           | 89                 | 19,73%             |
| SAAVEIRA                   | 1790          | 1685          | -105               | -5,87%             |
| VILLA PUEYRREDON           | 1180          | 999           | -181               | -15,34%            |
| VILLA URQUIZA              | 2492          | 2357          | -135               | -5,42%             |
| <b>COMUNA 13</b>           | <b>6602</b>   | <b>6905</b>   | <b>303</b>         | <b>4,59%</b>       |
| BELGRANO                   | 3552          | 3660          | 108                | 3,04%              |
| COLEGIALES                 | 1300          | 1353          | 53                 | 4,08%              |
| NUÑEZ                      | 1750          | 1892          | 142                | 8,11%              |
| <b>COMUNA 14</b>           | <b>9296</b>   | <b>8606</b>   | <b>-690</b>        | <b>-7,42%</b>      |
| PALERMO                    | 9296          | 8606          | -690               | -7,42%             |
| <b>COMUNA 15</b>           | <b>6421</b>   | <b>6230</b>   | <b>-192</b>        | <b>-2,99%</b>      |
| AGRONOMIA                  | 414           | 374           | -40                | -9,66%             |
| CHACARITA                  | 1560          | 1275          | -285               | -18,27%            |
| PARQUE CHAS                | 645           | 367           | -278               | -43,10%            |
| LA PATERNAL                | 455           | 621           | 166                | 36,48%             |
| VILLA CRESPO               | 2742          | 2898          | 156                | 5,69%              |
| VILLA ORTUZAR              | 606           | 695           | 89                 | 14,69%             |
| HECHOS NO GEOREFERENCIADOS |               | 2961          |                    |                    |
| <b>TOTAL DE LA CIUDAD</b>  | <b>110447</b> | <b>112659</b> | <b>2212</b>        | <b>2,00%</b>       |

2017 y 2018

Fuente: Informe de estadística criminal en Ciudad de Buenos Aires 2017-2018.



Tabla 7: Llegada de turistas a establecimientos de hospedaje a la ciudad de Acapulco según residencia del turista

| Año  | Turistas residentes en el país | Turistas no residentes en el país |
|------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 2005 | 3.617.361                      | 158.236                           |
| 2006 | 4.100.153                      | 62.435                            |
| 2007 | 4.589.606                      | 70.618                            |
| 2008 | 5.188.360                      | 266.108                           |
| 2009 | 4.761.050                      | 115.336                           |
| 2011 | 3.791.559                      | 112.290                           |
| 2012 | 4.643.540                      | 138.683                           |
| 2013 | 4.500.468                      | 133.819                           |
| 2014 | 4.481.115                      | 109.795                           |
| 2015 | 5.009.790                      | 110.649                           |

|      |           |        |
|------|-----------|--------|
| 2016 | 5.543.995 | 90.535 |
| 2017 | 6.379.414 | 85.058 |

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de los anuarios estadísticos del municipio de Guerrero proporcionados por el INEGI.

